



كلية التجارة
قسم إدارة الأعمال

دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي

"دراسة ميدانية على الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة"

The Role of Tacit Knowledge in Improving the Service Quality of Higher Education

"Field Study on the Palestinian Universities in Gaza Governorates"

رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد
هناه عبد الرؤوف محمد المنيراوي

إشراف

أ.د / ممدوح عبد العزيز الرفاعي
أستاذ إدارة الأعمال
كلية التجارة – جامعة عين شمس

د/ سامي سليم أبو طه
مدرس إدارة الأعمال
الكلية العربية للعلوم التطبيقية - غزة

د/ علا كمال الدين حسن
مدرس إدارة الأعمال
كلية التجارة - جامعة عين شمس

2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

{وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ}

صدق الله العظيم

سورة التوبة من الآية {105}

الإِهْدَاءُ

...إلى الشموع التي أنارت دروب حياتي والدعوات التي رافقتنى
في رحلة دراستي إلى من برضاهم أتنفس... والدaiي الحبيبين...
أطآل الله في عمرهم...

"...إلى من كبرت معهم وبحبهم أعز وأفخر... "أخوتي الأحبة
الذين ساندوني ودعموني بحبهم لي....

...إلى من ساندني في غربتي معنوياً ومادياً ...إلى أخي وحبيبي
(عصام) فلـك الله أسرـك...

...إلى صديقاتي العزيـزـات ... وإلى كل من كان معي بدعـواتـه
وسانـدـني إلى أن أتمـتـ دراستـي على خـيرـ...

الباحثة

سُرُّ شُكْرِ تَقْدِيرِهِ

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على نبينا الصادق الأمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد
يسعدني وبشرفني وقد وفقني الله لإنجاز هذا العمل أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان
والتقدير إلى كل من :

المريي الفاضل الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي، أستاذ إدارة الأعمال في كلية التجارة
بجامعة عين شمس لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة، ولما خصصه من جهد ووقت وما أبداه
من تشجيع للباحثة ولما تفضل به من إرشاد وتوجيه ومتابعة وحرصه الدائم على تقديم الدعم
والعون للباحثة طوال فترة دراستي وإشرافه على رسالتي، مما كان له أثر كبير في خروج هذه
الرسالة بهذا الشكل، واستقدت كثيراً من علمه وأخلاقه الحميمة فلسيطيتها خالص الشكر والامتنان
وجزاه الله عنى وعن جميع الباحثين خير الجزاء ومتمنه بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره
وألهمه الصواب والرشد في عمله.

إلى المريي الفاضلة الأستاذ الدكتورة / منى يوسف شفيق، أستاذ ورئيس قسم إدارة الأعمال
بأكاديمية السادات، لتفضلها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة،
فلسيطيتها كل الشكر والتقدير وجزاه الله تعالى خير الجزاء، وأمدّها الله جل وعلا بالصحة
والعافية.

إلى المريي الفاضلة الأستاذة الدكتورة / أمانى درويش عثمان ، أستاذ إدارة الأعمال في كلية
التجارة بجامعة عين شمس لتفضلها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على
الرسالة، فلسيطيتها كل الشكر والتقدير وجزاه الله تعالى خير الجزاء، وأمدّها الله عز وجل
بالصحة والعافية.

إلى الأستاذ الدكتور / سامي سليم أبو طه، مدرس إدارة الأعمال المشارك في الكلية العربية للعلوم التطبيقية - قطاع غزة، لتفضله بقبول المشاركة في الإشراف على الدراسة، فلس يدته جزيل الشكر والتقدی ومتعمه الله سبحانه بالصحة والعافية.

كما تقدم الباحثة بواهر الشكر إلى الدكتورة/ علا كمال الدين حسن، مدرس إدارة الأعمال في كلية التجارة بجامعة عين شمس، لتفضليها بالإشراف على الدراسة وما قدمته من مذيد العون للوصول إلى النسخة النهائية من رسالتى، فكانت نعم الأخى الكجرى التي لم تبذل عنى بمعلومة، واستنفدت كثيراً من علمها وأخلاقها الحميمة فلم أشعر يوماً أنها مشرفة من تواضعها وأدبها الجم، فلسيادتها كل الشكر والتقدير وأمدتها الله بالصحة والعافية.
وأخيراً لا تنسى الباحثة أن تشكر كل من ساعدتها مخلصاً في إتمام هذه الرسالة، وكل من ساندتها صادقاً في جميع مراحل حيلتها.

المباحثة

فهرس المحتويات

رقم الصفحة	محتويات الدراسة
	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
	المبحث الأول
2	مقدمة
4	1/1 مشكلة الدراسة
5	2/1 أهمية الدراسة
6	3/1 الدراسة الاستطلاعية
6	4/1 أهداف الدراسة
7	5/1 فروض الدراسة
9	6/1 منهجية الدراسة
9	7/1 أساليب التحليل الإحصائية المستخدمة
10	8/1 مجتمع وعينة الدراسة
13	9/1 حدود الدراسة
13	10/1 مصطلحات الدراسة
15	11/1 الدراسات السابقة
30	12/1 التعليق على الدراسات السابقة
	الفصل الثاني : الإطار النظري للدراسة- إدارة المعرفة الضمنية
	المبحث الأول : مقدمة في إدارة المعرفة
34	مقدمة
35	1/1/2 مفهوم المعرفة
36	2/1/2 مصادر المعرفة
37	3/1/2 أنواع المعرفة
38	4/1/2 مفهوم إدارة المعرفة
40	5/1/2 أهمية إدارة المعرفة

فهرس المحتويات

40	6/1/2 عمليات المعرفة
	المبحث الثاني: المعرفة الضمنية
44	مقدمة.
44	1/2/2 مفهوم المعرفة الضمنية
47	2/2/2 خصائص المعرفة الضمنية
50	3/2/2 أبعاد المعرفة الضمنية
51	4/2/2 استقطاب المعرفة الضمنية
52	5/2/2 نقطيات استقطاب المعرفة الضمنية
53	5/2/2 تحويل المعرفة الضمنية
	الفصل الثالث : الجودة والنشأة والمفهوم
	المبحث الأول: مكونات جودة الخدمة التعليمية
61	مقدمة
61	1/1/3 تعريف جودة الخدمة
62	2/1/3 مفهوم جودة الخدمة التعليمية
64	3/1/3 مبررات قياس جودة الخدمة
68	4/1/3 ضمان الجودة التعليمية
70	5/1/3 شروط ضمان الجودة في التعليم
71	7/1/3 أبعاد جودة الخدمات التعليمية
	المبحث الثاني: التعليم العالي والمؤسسات الفلسطينية
77	مقدمة
77	2/2/3 أهداف التعليم العالي في فلسطين
78	3/2/3 شروط تطبيق الجودة في التعليم العالي
80	4/2/3 معوقات تطبيق الجودة في التعليم العالي

فهرس المحتويات

85	5/2/3 الجامعات الفلسطينية
	الفصل الرابع: الدراسة الميدانية
95	مقدمة
95	1/4 فروض الدراسة
96	2/4 متغيرات الدراسة
97	3/4 مجتمع الدراسة
97	4/4 حساب عينة الدراسة
98	5/4 الأساليب الإحصائية المستخدمة
100	6/4 مقياس المعرفة الضمنية
105	7/4 مقياس جودة خدمة التعليم العالي
110	8/4 خصائص عينة الدراسة
115	9/4 إجابات تساؤلات الدراسة
	الفصل الخامس: خلاصة الدراسة والنتائج والتوصيات
128	مقدمة
128	1/5 خلاصة الدراسة
130	2/5 نتائج الدراسة
131	3/5 توصيات الدراسة
	المراجع العربية والأجنبية
135	١ - المراجع باللغة العربية
142	٢ - المراجع باللغة الانجليزية
	ملاحق الدراسة
149	(١) قائمة أسماء المحكمين المختصين

فهرس المحتويات

150	(2) قائمة الاستقصاء
	ملخصات الدراسة
-	أولاً: ملخص الدراسة باللغة العربية.
-	ثانياً: ملخص الدراسة باللغة الانجليزية.

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	مجتمع وعيينة أعضاء الهيئة التدريسية في جامعات قطاع غزة	11
2	مجتمع وعيينة الطلبة في جامعات قطاع غزة	12
3	الفقرات التي تقيس أبعاد المعرفة الضمنية	100
4	معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد المعرفة الضمنية مع الدرجة الكلية للبعد	101
5	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول (الخبرة) والدرجة الكلية للبعد	102
6	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني (المهارة) والدرجة الكلية للبعد	103
7	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني (التفكير) والدرجة الكلية للبعد	104
8	الفقرات التي تقيس أبعاد جودة خدمة التعليم العالي	105
9	معاملات الارتباط بين كل من أبعاد جودة خدمة التعليم العالي مع الدرجة الكلية للبعد	106
10	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الأول (الجوانب المادية الملموسة) والدرجة الكلية للبعد	107
11	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثاني (التعاطف) والدرجة الكلية للبعد	108
12	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الثالث (الاعتمادية) والدرجة الكلية للبعد	109
13	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الرابع (الثقة والأمان) والدرجة الكلية للبعد	110
14	معاملات الارتباط بين فقرات البعد الخامس (الاستجابة) والدرجة الكلية للبعد	111

قائمة الجداول

112	معامل الثبات ألفا كرونياخ لكل بعد والدرجة الكلية باستخدام معادلة ألفا كرونياخ	15
113	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة لكل عضو هيئة تدريسية	16
114	توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الدراسة لطلبة الجامعات	17
115	نتائج اختبار كولمجروف - سمرنوف	18
116	حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبة لكل مجال	19
117	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبة لكل مجال للمعرفة الضمنية من وجهة نظر الطلبة	20
118	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبة لكل مجال لجودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	21
119	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبة لكل مجال لجودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر الطلبة	22
120	تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير بعد الخبرة في مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس	23
121	تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير بعد الخبرة في مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي بالنسبة للطلاب	24
122	تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير بعد المهارة في مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس	25
123	تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير بعد المهارة في مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي بالنسبة للطلاب	26
124	تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير بعد التفكير في مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي بالنسبة لأعضاء هيئة التدريس	27

قائمة الجداول

125	تحليل الانحدار متعدد الخطوات لتأثير بعد التفكير في مؤشرات جودة خدمة التعليم العالي بالنسبة للطلاب	28
132	توصيات الدراسة وخطوات التطبيق – وجهة نظر	29

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	العنوان	رقم الشكل
8	نموذج الدراسة	1
49	خصائص المعرفة الضمنية	2
55	أنماط تحويل المعرفة	3
56	لولب توليد المعرفة الضمنية	4
68	نموذج الفجوات SERVQUAL لقياس جودة الخدمة	5

قائمة الملاحق

146	قائمة بأسماء المحكمين المختصين	1
147	الاستبانة	2
156	الملخص باللغة العربية	3
160	الملخص باللغة الانجليزية	4

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

1/1 أهمية الدراسة

2/1 الدراسة الاستطلاعية

3/1 مشكلة الدراسة

4/1 أهداف الدراسة

5/1 فروض الدراسة

6/1 منهجية الدراسة

7/1 أساليب التحليل الإحصائية المستخدمة

8/1 مجتمع وعينة الدراسة

9/1 حدود الدراسة

10/1 مصطلحات الدراسة

11/1 الدراسات السابقة

المقدمة :

تعتبر المعرفة في عصر المعلومات والمعرفة الذي نعيشه الآن عاملاً هاماً في نجاح كل من الفرد والمنظمة على المدى البعيد، حيث أصبحت المعرفة محل عوامل الإنتاج، والقيم غير الملموسة للمعرفة تجعل قيمة المنظمات الناجحة تكمن في قدرتها على اكتساب المعرفة،