



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

هناء عبدالرؤوف 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

بسم الله الرحمن الرحيم

{وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللهُ عَمَلَكُمْ  
وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ}

صدق الله العظيم

سورة التوبة من الآية {105}

الإهداء

...إلى الشموع التي أنارت دروب حياتي والدعوات التي رافقتني  
في رحلة دراستي إلى من برضاهم أتنفس... والداي الحبيبين...  
أطال الله في عمرهم...

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

...إلى من ساندني في غربتي معنويا وماديا ...إلى أخي وحبيبي  
(عصام) فك الله أسرك...

...إلى صديقاتي العزيزات ... وإلى كل من كان معي بدعواته  
وساندني إلى أن أتممت دراستي على خير...

الباحثة

# شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على نبينا الصادق الأمين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين وبعد .....

يسعدني ويشرفني وقد وفقني الله لإنجاز هذا العمل أن أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى كل من :

المربي 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، واستفدت كثيرا من علمه وأخلاقه الحميمة فلسفيته خالص الشكر والامتنان جزاه الله عني وعن جميع الباحثين خي الجزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وألهمه الصواب والرشد في عمله.

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

إلى المربية الفاضلة الأستاذة الدكتورة/ أماني درويش عثمان ، أستاذ إدارة الأعمال في كلية التجارة بجامعة عين شمس لتفضلها بالموافقة على المشاركة في لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، فلسفيته كل الشكر والتقدير وجزاها الله تعالى خي 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، فليس يذنبه جزيل الشكر والتقدير ومتعه الله سبحانه بالصحة والعافية.

كما تتقدم الباحثة بوافر الشكر إلى الدكتورة/ علا كمال الدين حسن، مدرس إدارة الأعمال في كلية التجارة بجامعة عين شمس، لتفضلها بالإشراف على الدراسة وما قدمته من مد يد العون للوصول إلى النسخة النهائية من رسالتي، فكانت نعم الأخت الكبرى التي لم تبخل عني بمعلومة، واستفدت كثيرا من علمها وأخلاقها الحميمة فلم أشعر يوماً أنها مشرفة من تواضعها وأدبها الجم، فلسيادتها كل الشكر والتقدير وأمدها الله بالصحة والعافية.

وأخيراً لا تنسى الباحثة أن تشكر كل من ساعدها مخلصاً في إتمام هذه الرسالة، وكل من ساندها صادقاً في جميع مراحل حلّيتها.

الباحثة

هناء المنيراوي

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	محتويات الدراسة
	<b>الفصل الأول: الإطار العام للدراسة</b>
	<b>المبحث الأول</b>
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
	<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للدراسة- إدارة المعرفة الضمنية</b>
	<b>المبحث الأول: مقدمة في إدارة المعرفة</b>
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 تقنيات استقطاب المعرفة الضمنية
53	5/2/2 تحويل المعرفة الضمنية
	<b>الفصل الثالث : الجودة والنشأة والمفهوم</b>
	<b>المبحث الأول: مكونات جودة الخدمة التعليمية</b>
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
	<b>المبحث الثاني: التعليم العالي والمؤسسات الفلسطينية</b>
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
	<b>الفصل الرابع: الدراسة الميدانية</b>
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
	<b>الفصل الخامس: خلاصة الدراسة والنتائج والتوصيات</b>
128	مقدمة
128	1/5 خلاصة الدراسة
130	2/5 نتائج الدراسة
131	3/5 توصيات الدراسة
	<b>المراجع العربية والأجنبية</b>
135	١ - المراجع باللغة العربية
142	٢ - المراجع باللغة الانجليزية
	<b>ملاحق الدراسة</b>
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

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

## قائمة الجداول

112	معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد والدرجة الكلية باستخدام معادلة ألفا كرونباخ	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 النسبي لكل مجال	19
117	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي لكل مجال للمعرفة الضمنية من وجهة نظر الطلبة	20
118	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي لكل مجال لجودة خدمة التعليم العالي من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس	21
119	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري الوسط الحسابي النسبي 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 الشكل	العنوان	رقم الصفحة
1	نموذج الدراسة	8
2	خصائص المعرفة الضمنية	49
3	أنماط تحويل المعرفة	55
4	لولب توليد المعرفة الضمنية	56
5	نموذج الفجوات SERVQUAL لقياس جودة الخدمة	68

## 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 تحل محل عوامل الإنتاج، والقيم غير الملموسة للمعرفة تجعل قيمة المنظمات الناجحة تكمن في قدرتها على اكتساب المعرفة،