



جامعة عين شمس  
كلية التجارة  
الدراسات العليا  
قسم إدارة الأعمال

## أثر جودة الحياة الوظيفية على إدارة

### المعرفة الضمنية

بالتطبيق على شركات المحمول المصرية

**The Effect of quality of work life on tacit knowledge management**

An Applied study on the Egyptian Communication Companies

رسالة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

مقدمة من  
مسي إبراهيم عبدالله

إشراف

أ.د. ممدوح عبد العزيز رفاعي      د. سوسن عبد الفتاح وهب  
أستاذ إدارة الأعمال      مدرس إدارة الأعمال  
كلية التجارة - جامعة عين شمس      كلية التجارة - جامعة عين شمس

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَ

لِسْبَكَ لَا عِلْمَ لَنَا  
إِلَّا مَا هَلَمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ  
الْعَلِيمُ الْعَلِيمُ

صَدَقَ اللَّهُ الْعَظِيمُ

سورة البقرة الآية: ٢٢



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

## اثر جودة الحياة الوظيفية على ادارة المعرفة الضمنية

(وراسة تطبيقية على شركات (العمول المصرية)

اسم الباحثة: مى ابراهيم عبد الله عبد الفتاح سلام

الدرجة العلمية: ماجستير فى إدارة الأعمال

الكلية: التجارة

الجامعة: عين شمس

سنة المنح: ٢٠١٨



كلية التجارة  
قسم إدارة الأعمال

### رسالة ماجستير

اسم الباحثة: مى ابراهيم عبد الله عبد الفتاح سلام  
عنوان الرسالة: أثر جودة الحياة الوظيفية على إدارة  
المعرفة الضمنية (وراثة تطبيقية على شركات العمول  
(الصرية))

الدرجة العلمية: ماجستير إدارة الأعمال

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

(رئيساً)

١. الأستاذ الدكتور/ محمود محمد السيد  
أستاذ إلولارة للأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

(مشرفاً)

٢. الأستاذ الدكتور/ ممدوح عبدالعزيز رفاعي  
أستاذ إلولارة للأعمال - كلية التجارة - جامعة عين شمس

(عضواً)

٣. الأستاذ الدكتور/ نهى محمد عبد الرحمن الخطيب  
أستاذ إلولارة العامة وعميد كلية إلولارة للأعمال يمايوسيية الساولات سابقا

تاریخ المناقشة: ٢٠١٨/١١/٢٩

### الدراسات العليا

أجيزت الرسالة بتاريخ

٢٠١٨/...../.....

ختم الإجازة

٢٠١٨/...../.....

موافقة مجلس الجامعة

٢٠١٨/...../.....

موافقة مجلس الكلية

٢٠١٨/...../.....

# هَدَاءُ

إِلَى الْأَصْلِ الَّذِي بِنَسْبِ إِلَيْهِ كُلُّ مَا أَنَا فِيهِ

[أَبْيَهُ الْعَبَيْبَهُ]

إِلَى نَبْعِ الْحُبُّ وَالْحُنَانِ وَالْعَطَاءِ

[أَهْيَهُ الْفَضَالِيَّهُ]

إِلَى أَحْبَاءِ حِبَّانِي فِي الشَّدَّهُ وَالرَّخَاءِ

[أَخْرُونِيُّهُ، هَائِلَتِيُّهُ، أَصْدَقَائِيُّهُ]

إِلَى أَسْنَادِيْ وَفَدَوْنِي وَمَهْلِمِي

[أ. ف. هَمْدَوْوَهُ عَبْدُ الْعَزِيزِ رَفَاعِيُّهُ - أَسْنَادُ إِدَارَةِ الْعَهْدَال]

بِكُلِّيَّةِ النِّجَارَةِ، بِجَاهَتِهِ مِنْ شَهْسَنٍ]

وَإِلَى كُلِّ مَنْ سَاعَدَنِي وَشَجَحَنِي وَأَزْرَنِي وَدَعَا لِي دُعَوَةَ نَجَاحٍ

وَإِلَى كُلِّ مَنْ وَقَفَ بِجَانِبِي وَمَنْهَنِي عَلَمًاً وَأَفَادَنِي خَبَرَهُ وَمَعْرِفَهُ

فَلَوْلَاهُمْ مَا كَانَ لِتَعْدِي مَنَاقِقَ وَمَا كَانَ لِلصَّبْرِ لَذَّةً وَمَا كَانَ لِلْمَشْقَةِ

ثُمَرَةً وَمَا كَانَ لِلنِّجَامِ فَرَحةً

## شكر وتقدير

إن أكمل الله حمد ونسعى بعنه ونحوذ به من شرور أنفسنا وسببات أعمالنا، وأصلح وأسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً.

الشكر لله أولاً على فضله و توفيقه لإتمام هذه الرسالة...

كما أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى:-

الأستاذ الدكتور / محمود محمد السيد أستاذ إدارة الأعمال - كلية التجارة جامعة عين شمس لقبوله المشاركة في جنحت المناقشة ورئاستها وأحكم على هذه الرسالة، للباحث الشرف أن يوضع اسم هذا العام على رسالتها. كما استفاداته الباحثة كثيراً من مؤلفاته وأبحاثه في مرحلة اماجستير، ولسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجزاء ومتمنع بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وألهم الصواب والرشد في عمله.

الأستاذ الدكتور / ممدوح عبد العزيز رفاعي أستاذ إدارة الأعمال في كلية التجارة جامعة عين شمس، لفضله بالإشراف على هذه الرسالة، وما بذله من وقت وجهد في توجيهه ومتابعته الباحثة وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون لها طوال فترة إشرافه في مرحلة اماجستير، واستفاداته الباحثة كثيراً من علمه وأخلاقه أكميدة. فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجزاء ومتمنع الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمره وألهم الصواب والرشد في عمله.

الدكتورة / سوسن عبد الفتاح وهب مدرس إدارة الأعمال في كلية التجارة جامعة عين شمس لفضلهما بالإشراف على الرسالة وما قدمنه للباحثة من يد العون وتقديم كل شيء في البيث العلمي في مرحلة اماجستير، فلم تبتخل بمعلومات واحدة واستفاداته الباحثة كثيراً من علمها وأخلاقها أكميدة فلم تشعر يوماً بأنها مشرفة من جم تواضعها، فلسيادتها كل الشكر والامتنان وجزاهما الله تعالى عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجزاء ومتمنع الله بوافر الصحة والعافية.

الدكتورة / نهى محمد عبد الرحمن الغطيب أستاذ الادارة العامة وعميد كلية ادارة الاعمال بجامعة السادات سابقاً، لقبوها المشاركة في جنحت المناقشة وأحكم على هذه الرسالة، للباحث الشرف أن يوضع اسم الدكتورة على رسالتها. ولسيادتها كل الشكر والامتنان وجزاهما الله تعالى عن الباحثة وعن جميع الباحثين خير أجزاء ومتمنع الله بوافر الصحة والعافية وأطال الله عمرها وألهمها الصواب والرشد في عملها.

الباحثة

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
٤٦-١	الفصل الأول : الإطار العام للدراسة
١	١/١: المقدمة
٣	٢/١: مشكلة البحث
٣	٣/١: أهداف البحث
٤	٤/١: أهمية البحث
٤	٥/١: فروض البحث
٥	٦/١: متغيرات البحث
٧	٧/١: مجتمع وعينة البحث
٩	٨/١: أساليب التحليل الإحصائي
١٠	٩/١: منهجية الدراسة
١٠	١٠/١: حدود الدراسة
١١	١١/١: الدراسات السابقة
٨٦-٤٧	الفصل الثاني : مفاهيم وأبعاد جودة الحياة الوظيفية
١	١/٢: المقدمة
١	٢/٢: مفهوم جودة الحياة الوظيفية (المفهوم - الأبعاد - الأهمية)
٦١	٣/٢: أهمية تطبيق جودة الحياة الوظيفية
٦٥	٤/٢: قياس جودة الحياة الوظيفية
٦٧	٥/٢: العوامل التي أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية
٧٤	٦/٢: معوقات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
٧٦	٧/٢: مقومات تطبيق جودة الحياة الوظيفية
٧٩	٩/٢: نماذج مختلفة في جودة الحياة الوظيفية بالشركات الدولية
١٢١-٨٧	الفصل الثالث : الإدارة الفعالة للمعرفة الضمنية
٨٧	١/٣ : مقدمة
٩٠	٢/٣ : إدارة المعرفة الضمنية (التعريف - أنواع المعرفة- مصادر المعرفة- مكونات المعرفة - أهمية المعرفة)
٩٥	٣/٣ : عمليات إدارة المعرفة
٩٨	٤/٣ : مفهوم المعرفة الضمنية

الصفحة	المحتوى
١٠٣	٥/٣ : خصائص المعرفة الضمنية
١٠٥	٦/٣ : أبعاد المعرفة الضمنية
١٠٩	٧/٣ : استقطاب المعرفة الضمنية
١١١	٨/٣ : تقنيات استقطاب المعرفة الضمنية
١١٢	٩/٣ : عمليات خلق المعرفة
١٥٦-١٢٢	الفصل الرابع : مناقشة نتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفروض
١٢٢	١- منهاجية الدراسة
١٢٣	٢- مجتمع الدراسة
١٢٣	٣- عينة الدراسة
١٢٤	٤- أداة الدراسة
١٢٥	٥- أساليب المعالجة الإحصائية للأداة
١٢٦	توصيف عينة الدراسة
١٢٨	صدق وثبات الاستقصاء
١٣٤	ثبات الاستقصاء Reliability
١٣٥	طريقة (الفا كرونباخ) Cronbach's Alpha
١٣٥	تحليل محاور الدراسة واختبار الفروض
١٣٦	عرض وتحليل بيانات الاستقصاء
١٣٦	تحليل أبعاد جودة الحياة الوظيفية
١٣٧	أولاً: جودة الحياة الوظيفية
١٤٣	ثانياً: إدارة المعرفة الضمنية
١٤٨	اختبار فروض البحث
١٦٤-١٥٧	الفصل الخامس: نتائج و توصيات الدراسة
١٥٧	أولاً: التصنيف الأول: نتائج متعلقة بمتغيرات الدراسة
١٥٨	ثانياً: التصنيف الثاني: نتائج الدراسة الميدانية
١٦٣	ثالثاً: توصيات الدراسة
١٩٠-١٦٥	قائمة المراجع
١٦٥	أولاً: المراجع العربية
١٧٣	ثانياً: المراجع الأجنبية
٢٠١-١٩١	الملاحم
١٩١	ملحق رقم (١): قائمة الاستبيان
٢٠٠	ملحق رقم (٢): قرار رئيس الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء
٢٠١	ملحق رقم (٣): خطاب الموافقة بإجراء الدراسة الميدانية

## قائمة الجداول

جدول رقم	العنوان	الصفحة
جدول رقم (١) : متغيرات البحث وعناصر قياسها	٥	
جدول رقم (٢) : متغيرات الدراسة	٦	
جدول رقم (٣) : تعريف المتغيرات	٧	
جدول رقم (٤) : عينة الدراسة	٩	
جدول رقم (٥) : أنواع المعرفة	٩٠	
جدول رقم (٦) : جدول الأوزان النسبية لبنود الاستبيان	١٢٤	
جدول رقم (٧) : الأوزان النسبية لبنود الاستبيان	١٢٤	
جدول رقم (٨) : توزيع عينة الدراسة حسب العمر	١٢٦	
جدول رقم (٩) : توزيع عينة الدراسة حسب النوع	١٢٦	
جدول رقم (١٠) : توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل	١٢٦	
جدول رقم (١١) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	١٢٧	
جدول رقم (١٢) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	١٢٧	
جدول رقم (١٣) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات ظروف		
بيئة العمل والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٢٩	
جدول رقم (١٤) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات		
خصائص الوظيفة والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٢٩	
جدول رقم (١٥) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الأجر		
والمكافآت والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٣٠	
جدول رقم (١٦) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات جماعة		
العمل والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٣٠	
جدول رقم (١٧) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات أسلوب		
الرئيس في الإشراف والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥	١٣١	

جدول رقم	العنوان	الصفحة
جدول رقم (١٨) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المشاركة فى اتخاذ القرار والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ..... ١٣١		
جدول رقم (١٩) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الخبرة والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ..... ١٣٢		
جدول رقم (٢٠) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات المهارة والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ..... ١٣٢		
جدول رقم (٢١) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات التفكير والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ..... ١٣٣		
جدول رقم (٢٢) : يوضح نتائج الانساق الداخلي بين كل عبارة من عبارات الثقافة التنظيمية والدرجة الكلية للبعد نفسه ن = ٣٤٥ ..... ١٣٣		
جدول رقم (٢٣) : الصدق البانئى لمجالات الاستمرارة Structure Validity ..... ١٣٤		
جدول رقم (٢٤) : معاملات الثبات (طريقة ألفا كرونباخ) ..... ١٣٥		
جدول رقم (٢٥) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى ..... ١٣٧		
جدول رقم (٢٦) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى ..... ١٣٨		
جدول رقم (٢٧) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى ..... ١٣٩		
جدول رقم (٢٨) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى بعد جماعة العمل ..... ١٤٠		
جدول رقم (٢٩) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى ..... ١٤١		
جدول رقم (٣٠) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى ..... ١٤٢		
جدول رقم (٣١) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى بعد الخبرة ..... ١٤٣		
جدول رقم (٣٢) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى بعد المهارة ..... ١٤٤		
جدول رقم (٣٣) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى بعد التفكير ..... ١٤٥		
جدول رقم (٣٤) : المتوسط والانحراف المعياري والوزن النسبى الثقافة التنظيمية ..... ١٤٦		
جدول رقم (٣٥) : اختبار الانحدار لأثر ظروف العمل على إدارة المعرفة الضمنية ..... ١٤٨		
جدول رقم (٣٦) : معادلة الانحدار البسيط لأثر ظروف العمل ..... ١٤٨		
جدول رقم (٣٧) : اختبار الانحدار لأثر خصائص الوظيفة ..... ١٤٩		

جدول رقم	العنوان	الصفحة
جدول رقم (٣٨) : معادلة الانحدار البسيط لأثر خصائص الوظيفة	١٤٩	جدول رقم
جدول رقم (٣٩) : اختبار الانحدار لأثر الأجر والحوافز	١٥٠	جدول رقم (٣٩) : اختبار الانحدار لأثر الأجر والحوافز
جدول رقم (٤٠) : معادلة الانحدار البسيط لأثر الأجر والحوافز	١٥٠	جدول رقم (٤٠) : معادلة الانحدار البسيط لأثر الأجر والحوافز
جدول رقم (٤١) : اختبار الانحدار لأثر سلوك الرؤساء في الإشراف	١٥١	جدول رقم (٤١) : اختبار الانحدار لأثر سلوك الرؤساء في الإشراف
جدول رقم (٤٢) : معادلة الانحدار البسيط لأثر سلوك الرؤساء	١٥١	جدول رقم (٤٢) : معادلة الانحدار البسيط لأثر سلوك الرؤساء
جدول رقم (٤٣) : اختبار الانحدار لأثر فريق العمل على إدارة المعرفة الضمنية	١٥٢	جدول رقم (٤٣) : اختبار الانحدار لأثر فريق العمل على إدارة المعرفة الضمنية
جدول رقم (٤٤) : معادلة الانحدار البسيط لأثر فريق العمل	١٥٢	جدول رقم (٤٤) : معادلة الانحدار البسيط لأثر فريق العمل
جدول رقم (٤٥) : اختبار الانحدار لأثر مشاركة العاملين	١٥٣	جدول رقم (٤٥) : اختبار الانحدار لأثر مشاركة العاملين
جدول رقم (٤٦) : معادلة الانحدار البسيط لأثر مشاركة العاملين في إتخاذ القرار على إدارة المعرفة الضمنية	١٥٣	جدول رقم (٤٦) : معادلة الانحدار البسيط لأثر مشاركة العاملين في إتخاذ القرار على إدارة المعرفة الضمنية
جدول رقم (٤٧) : اختبار الانحدار لأثر جودة الحياة الوظيفية	١٥٤	جدول رقم (٤٧) : اختبار الانحدار لأثر جودة الحياة الوظيفية
جدول رقم (٤٨) : معادلة الانحدار البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية	١٥٤	جدول رقم (٤٨) : معادلة الانحدار البسيط لأثر جودة الحياة الوظيفية
جدول رقم (٤٩) : المقارنة بين اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة الوظيفية باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (السن- النوع - المؤهل - المستوى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة)	١٥٥	جدول رقم (٤٩) : المقارنة بين اتجاهات العاملين نحو جودة الحياة الوظيفية باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (السن- النوع - المؤهل - المستوى الوظيفي - عدد سنوات الخبرة)
جدول رقم (٥٠) : المقارنة بين اتجاهات العاملين نحو إدارة المعرفة الضمنية باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (السن- المؤهل - المستوى الوظيفي)	١٥٦	جدول رقم (٥٠) : المقارنة بين اتجاهات العاملين نحو إدارة المعرفة الضمنية باختلاف متغيراتهم الديموغرافية (السن- المؤهل - المستوى الوظيفي)

## قائمة الأشكال

شكل رقم	العنوان	الصفحة
شكل رقم (١): أبعاد جودة الحياة الوظيفية.....	٥٣ .....	
شكل رقم (٢): نموذج D. Harrison McKnight .....	٥٦ .....	
شكل رقم (٣): ( نموذج ( Genaidy Ash et al .....	٦٣ .....	
شكل رقم (٤): نموذج Dong- Jin Lee et al. ....	٦٩ .....	
شكل رقم (٥): نموذج Indira Kandasamy and Ancheli Sreekumar .....	٧٠ .....	
شكل رقم (٦): يوضح مكونات المعرفة الضمنية.....	٩٢ .....	
شكل رقم (٧): خصائص المعرفة الضمنية.....	١٠٥.....	
شكل رقم (٨): يوضح العناصر الثلاثة لعملية خلق المعرفة.....	١١٥.....	
شكل رقم (٩): شكل خلق المعرفة مع العناصر الخارجية .....	١١٦.....	
شكل رقم (١٠): يوضح العملية الاجتماعية التجسيدية التوافقية الذاتية و علاقتها بالابتكار ..	١٢٠...	

## ١/ الفصل الأول

### الإطار العام للبحث

#### ١/١- المقدمة

إن الإدارة هي العنصر الأساسي والحاكم في نجاح أو فشل المنظمات، وتلعب الإدارة دوراً حيوياً في حياة كل فرد أو مجموعة أفراد؛ حيث إنها تقوم بوظيفة طبيعية من وظائف المجتمع الإنساني ألا وهي العمل على تحقيق الأهداف وتشكل الإدارة، وأهميتها بالنسبة للفرد والمجموعة والمنظمة، وهي لا تقل أهمية بالنسبة للمجتمع.

أصبح من المتعارف عليه أن المورد البشري من أهم الموارد التي تعتمد عليها المنظمات لتحقيق أهدافها ورؤيتها الاستراتيجية، مما يتطلب التوسع في الفكر في كيفية الحفاظ على هذا المورد المهم وتطويره وتنميته حتى يؤدي عمله بكفاءة وفاعلية .

وطالما أن تنمية وتطوير المورد البشري يؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات خاصة في مجال المنظمات الخدمية التي يحدث فيها لقاء مباشر بين مقدم الخدمة والعميل، فإنه يصبح لديه قدرة ومهارة في توصيل الخدمة وتأثير جوهري و مباشر على عملية توصيل الخدمة وإرضاء العميل<sup>(١)</sup>.

ويتحقق نمو المنظمات من خلال عملاء لديهم الولاء للمنظمة راضين عن القيمة المدركة للخدمة التي يحصلون عليها، حيث إن قيمة الخدمة المقدمة تتم من خلال الموظفين فيجب أن يتمتع هؤلاء الموظفون بجودة الحياة الوظيفية التي تقدمها

(١) مرفت إبراهيم راشد (٢٠١٢): "تموزج ثلاثة الأبعاد للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والاستغرار في العمل"، دراسة ميدانية على العاملين المدنيين في وزارة الداخلية، كلية التجارة، جامعة عين شمس ص ٣ .

لهم منظماتهم<sup>(١)</sup>. وطرق تحفيز العاملين وتحقيق الرضا الوظيفي وتنمية الالتزام الوظيفي وتنمية المعرفة الضمنية لديهم، وأن وصول التنظيم لأهدافه لا يتحقق إلا بوجود قوى عاملة ملتزمة ومخلصة ومقتنعة بالسياسات الإدارية وتعاونة، وأصبح تحقيق المنظمة لأهدافها بفاعلية وكفاءة يتطلب أفراد لديهم شعور إيجابي نحو الإدارة تساعدهم على تحمل الضغوط الوظيفية لديهم، ومن هذا المنطلق يختص موضوع جودة الحياة الوظيفية (Quality of work Life) بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات، يقصد بها توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لاحتياطات ورغبات العاملين بها<sup>(٢)</sup>.

فكلما تميزت بيئة العمل بالقبول والرضا من العاملين أسمهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية إلى أداء أفضل<sup>(٣)</sup>.

ولقد اهتم الكتاب في مجال السلوك التنظيمي بهذا الموضوع، وفي ضوء ما سبق تسعى الباحثة لكشف طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية بأبعادها المختلفة، وأبعاد المعرفة الضمنية وأهميتها وتأثيرها على العاملين في إدارة خدمة العملاء في شركات الشبكات المحمولة في مصر، والتي تسعى لتقديم خدمة أفضل من خلال الارتفاع بمستوى الخدمة المقدمة

(٢) عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (٢٠٠٤): "جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي" ، مجلة البحث ، كلية التجارة - جامعة الزقازيق ، المجلد السادس والعشرون ، العدد الثاني ، يونيو ، ص ٧.

(٣) مرفت إبراهيم راشد، (نموذج ثلاثي الأبعاد للعلاقة بين جودة الحياة الوظيفية والالتزام التنظيمي والاستغراق الوظيفي) مرجع سبق ذكره ص ٤ .

(1) Chiu Tai Sheng & Shiou LU, Meei (2003): A study of the Relationship between the organization climate and job Involvement- taking certain medical Center and its entrusted hospitals Scandinavian, Journal of psychology, vol. 40.No2, PP.13-30

للمواطنين مستخدمة أحدث الطرق والأساليب والأجهزة التكنولوجية الحديثة بخدمة العملاء والارقاء بمستوى مهارة وكفاءة وتنمية المعرفة الضمنية لدى العاملين وبما يسهم مباشرة في تقديم خدمة مميزة لعملاء هذه الشركات في ظل التفاف الشديد بينهم.

### ٢١- مشكلة الدراسة

يمكن القول أن الاعتماد الأول والأساسي في أي منظمة يكون على العامل البشري بها ومدى قدرته على القيام بمهام وظيفته، وكيفيه استخدام الأجهزة المتاحة لديه لقيام بعمله بكفاءة وفاعلية، وذلك مما يساعد في تحقيق الأهداف المرجوة ولا يقتصر الجانب المهم في القوى العاملة في مجال الخدمات فقط وإنما يمتد ويشمل نوعيتها وكفاءتها والتزاماتها ورغباتها في العمل، وهو ما يقتضي ضرورة الاهتمام بهذه القوى وتطويرها وتنميتها، حتى تؤدي واجبها بكفاءة وفاعلية. وضعف الاهتمام بجودة الحياة الوظيفية في شركات الاتصالات المصرية قد يؤدي إلى ضعف خلق إدارة المعرفة الضمنية بتلك الشركات، ويمكن حصر مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ١- ما هو مستوى جودة الحياة الوظيفية المتوفرة للعاملين في قطاع خدمة العملاء بشركات المحمول المصرية (فواون / اتصالات / أورانج )؟
- ٢- هل درجة المعرفة الضمنية لديهم لقيام بالمهام المطلوبة منهم؟
- ٣- ما هي درجة تأثير عوامل جودة الحياة الوظيفية والمعرفة الضمنية على العاملين في خدمة العملاء بشركات المحمول المصرية.

### ٢٢- أهداف الدراسة:

- ١- التعرف على مفهوم جودة الحياة الوظيفية وأبعادها.
- ٢- التعرف على مفهوم وأنواع إدارة المعرفة الضمنية.
- ٣- تحليل واقع واتجاهات العاملين بقطاع خدمة العملاء بشركات المحمول المصرية نحو جودة الحياة الوظيفية وإدارة المعرفة الضمنية.