



أثر عمليات ادارة المعرفة على جودة الخدمات كمؤشر لتحقيق التنمية
*The impact of knowledge management processes on service quality as an
 indicator of development achievement*

حسان صيد^{1*} ، خليفة هوام²

¹ جامعة باجي مختار عنابة، hassensid65@gmail.com

² جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة، kalida_hm@hotmail.com

تاريخ النشر: 2023 / 06 / 30

تاريخ القبول: 2023 / 06 / 02

تاريخ الاستلام: 2023 / 04 / 13

ملخص:

اكتسبت المعرفة أهمية واضحة وقد إزداد هذا الدور أهمية مع سيادة مفهوم عصر المعرفة حيث أصبحت أهميتها واضحة في نجاح المؤسسات وإسهامها في التحول إلى الاقتصاد المعرفي، ورغم أن المعرفة هي شيء غير ملموس، إلا أنها محسوسة ويمكن قياسها، وإدارتها و التحكم فيها ومن هنا جاءت إدارة المعرفة كأحد التطورات الفكرية المعاصرة، التي تساعد على الاستجابة للتحديات التي تواجه المؤسسات واستنادا إلى أهمية إدارة المعرفة ودورها في تحسين مستوى الأداء الفردي والمؤسسي في المنظمات خاصة الخدماتية جاء هذا البحث ليقدم نموذجا معرفيا يبين تأثير إدارة المعرفة في جودة الخدمات كمؤشر لتحقيق التنمية .

الكلمات المفتاحية: المعرفة، ادارة المعرفة، الخدمات، جودة الخدمات، التنمية.

Abstract:

knowledge gained clear importance and this role increased its importance with the first concept of the age of knowledge, where its importance became clear in the success of organizations and its contribution to the transition to the knowledge economy, and although knowledge is something intangible, it is felt and can be measured Knowledge management as one of the contemporary intellectual developments, which helps to respond to the challenges facing organizations and based on the importance of knowledge management and its role in improving the level of individual and institutional performance in organizations especially services, this research came to provide a cognitive model showing the effect of knowledge management in the quality of services as an indicator to achieve development.

Keywords: *knowledge, knowledge management, services, service quality, development*

1. مقدمة

تعتبر الخدمات أحد أهم المحركات التنموية في المجتمعات، حيث تعزز النمو الاقتصادي وتعزز جودة الحياة للأفراد والمجتمعات بشكل عام. ولكن يعتمد تحقيق جودة الخدمات على العديد من العوامل، بما في ذلك إدارة المعرفة.

في السنوات الأخيرة، أصبحت إدارة المعرفة محور اهتمام الشركات والمؤسسات بشكل متزايد. فالمعرفة أصبحت من أهم الأصول الرئيسية للشركات والمؤسسات، فهي المعلومات المستخدمة والموثقة والمنظمة والمشاركة التي تمكن المؤسسة من تحقيق أهدافها ورؤيتها بكفاءة وفعالية. وتشمل ذلك المعرفة المتعلقة بالعملاء والموردين والمنافسين والسوق والمنتجات والعمليات والموظفين والتقنيات والاستراتيجيات والمعايير والمنهجيات وغيرها. وتعتبر إدارة المعرفة هي العملية التي تهدف إلى إدارة هذه المعلومات وتحويلها إلى قيمة مضافة للمؤسسة.

ويعتبر تحقيق جودة الخدمات والتنمية في المجتمعات مرتبطاً بشكل كبير بإدارة المعرفة وهي عملية إنشاء وتبادل وتخزين وتوزيع وتطبيق المعرفة داخل المؤسسة. وتهدف إدارة المعرفة إلى تحسين أداء المؤسسة وزيادة قدرتها على التكيف والتعلم والابتكار، من خلال الاستفادة الأمثل من المعرفة والخبرات والمهارات للأفراد داخل المؤسسة.

تشمل إدارة المعرفة العديد من الأدوات والتقنيات التي تهدف إلى تسهيل عملية جمع وتحليل وتوزيع المعرفة داخل المؤسسة، مثل قواعد البيانات والشبكات الاجتماعية الداخلية والمنصات الإلكترونية للتواصل والتعلم والتدريب. وتعد إدارة المعرفة أحد أهم عوامل نجاح المؤسسات في القرن الحادي والعشرين وبناء على ذلك تسعى هذه الدراسة الى معرفة تأثير إدارة المعرفة على جودة الخدمات كمؤشر للتنمية؟ وكيف يمكن الاستفادة من إدارة المعرفة لتحسين جودة الخدمات وتحقيق التنمية في المجتمعات؟

وتندرج تحت هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

ما مفهوم إدارة المعرفة؟

ما هي الابعاد المؤثرة في جودة الخدمات؟

ما دور ادارة المعرفة كوسيلة لتحقيق التنمية؟

أولاً: مفهوم ادارة المعرفة

1- تعريف المعرفة: وفقاً لرأي هوب فإن تراكم المعرفة يعد عملية تعلم قديمة متطورة ولا نهائية، وقد تشكلت بإسهام الأفراد والمجتمعات، ويبدأ هذا التراكم المعرفي بالأفراد الذين يشكلون لبنات بناء المجتمعات من خلال الاعتماد على ما لديهم من التصورات والخبرات السابقة. وبالتالي فإن المعرفة تتشكل وتتصل وتصل وتتصاغ باستمرار من خلال الأنشطة التي يمارسها الأفراد في حياتهم، مدفوعة للفضول وعدم اليقين الذي يغذي عملية إيجاد المعرفة من خلال التجربة اليومية والتفاعل مع الآخرين. (الرجبي، 2012، صفحة 67)

عرفها (Nonaka) بأنها تفاعل بين المعرفة الضمنية وما تحتويه من خبرات ومهارات وأفكار يكتسبها الفرد بالمعرفة الظاهرة الناتجة عن التفاعل مع البيئة الخارجية، وترى الجمعية الأمريكية للتدريب والتطوير التي عدت مفهوم المعرفة- بصيغة كيف (how know)، ومعرفة لماذا ((know - why إحدى موجودات المنظمة. وإتجاه اخر عرفها بأنها رأس مال فكري وقيمة مضافة تحسب بعد اكتشافها واستثمارها وتحويلها الى قيمة مادية ملموسة. (جمال يوسف بدير، 2012، صفحة 34)

غالبا ما يتم تعريف المعرفة على أنها "اعتقاد شخصي مبرر". هناك العديد من التصنيفات التي تحدد أنواع مختلفة من المعرفة، والتمييز الأكثر أساسية هو بين "المعرفة الضمنية" والمعرفة "الصرحة". فالمعرفة الضمنية تسكن عقول الناس وهي (حسب الشخص) حسب تفسير (Polanyi) تعريف) المعرفة في البداية ضمنية في الطبيعة، تم تطور على نحو شاق على مدى فترة طويلة من الزمن من خلال التجربة والخطأ، وهي غير مستغلة بالكامل لأن "المنظمة لا تعرف ما هي. ويعرف" (O'Dell and Grayson) المعرفة في تضمينها في بعض العمليات التجارية، الأنشطة، والعلاقات التي تم إنشاؤها مع مرور الوقت من خلال تنفيذ سلسلة مستمرة من التحسينات. (W.R. King (ed.), 2009, p. 3)

2- مفهوم إدارة المعرفة:

وفقا لبيير بروسيت ودومينيك COTTE، الاستشاريين ومؤسسي الشركة OUROUK، يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها التفصيل، والمشاركة، ونشر المعرفة الجماعية الخاصة بالشركة (Noémie GLORIEUX, 2007-2008, p. 7)

وهي استراتيجية واعية للحصول على المعرفة الصحيحة للأشخاص المناسبين في الوقت المناسب ومساعدة الناس للمشاركة ووضع المعلومات في العمل بطرق تسعى إلى تحسين أداء التنظيم. (Waltz, 2003, p. 57)

إدارة المعرفة هي نشاط تجاري ذو جانبيين رئيسيين:

إدارة المعرفة هي أسلوب تعاوني ومتكامل لخلق والاستيلاء على الأصول الفكرية الخاصة بالمؤسسة وتنظيمها والوصول إليها واستخدامها. (Dalkir, 2005, p. 4)

إدارة المعرفة تدور حول تطوير الذكاء التنظيمي وتمكين الناس من تحسين طريقة التقاطها ومشاركتها واستخدامها للمعرفة وهذا ينطوي على استخدام أفكار وخبرات الموظفين والعملاء والموردين لتحسين أداء المنظمة، بناء على ما يعمل بشكل جيد يؤدي إلى أفضل تطبيق للاستراتيجيات والسياسات. (Marilyn Leask, 2008, p. 2)

إدارة المعرفة هي استخدام المعرفة والكفاءات والخبرات المجمع المتاحة داخليا وخارجيا أمام المنظمة كلما تطلب الأمر ذلك، فهي تتضمن توليد المعرفة وانتزاعها ونقلها بشكل نظمي، بالإضافة إلى التعلم من أجل استخدام المعرفة وتحقيق الفائدة للمنظمة. (إبراهيم الخلوف الملكاوي، 2007، صفحة 76)

وهناك تعريفات عديدة لإدارة المعرفة وضعت لتخدم أغراض الباحثين وعلى سبيل المثال الباحث 1999، Finneran عرف ادارة المعرفة بأنها نظام وثيق يساعد على نشر المعرفة سواء على المستوى سواء على المستوى الفردي أو الجماعي من خلال المؤسسة بهدف رفع مستوى ادارة العمل وهي تتطلع الى الحصول على المعلومات المناسبة في السياق الصحيح في الوقت المناسب للعمل المقصود المناسب.

وهي هنا تعني أن ادارة المعرفة هي ايجاد الطرق للإبداع وأسرمعرفة المؤسسة للحصول عليها للاستفادة منها والمشاركة بها ونقلها إلى الموظفين الذين هم بحاجة إليها قدر ممكن. (نعيم إبراهيم الظاهر، 2009، صفحة 85)

3- أبعاد إدارة المعرفة:

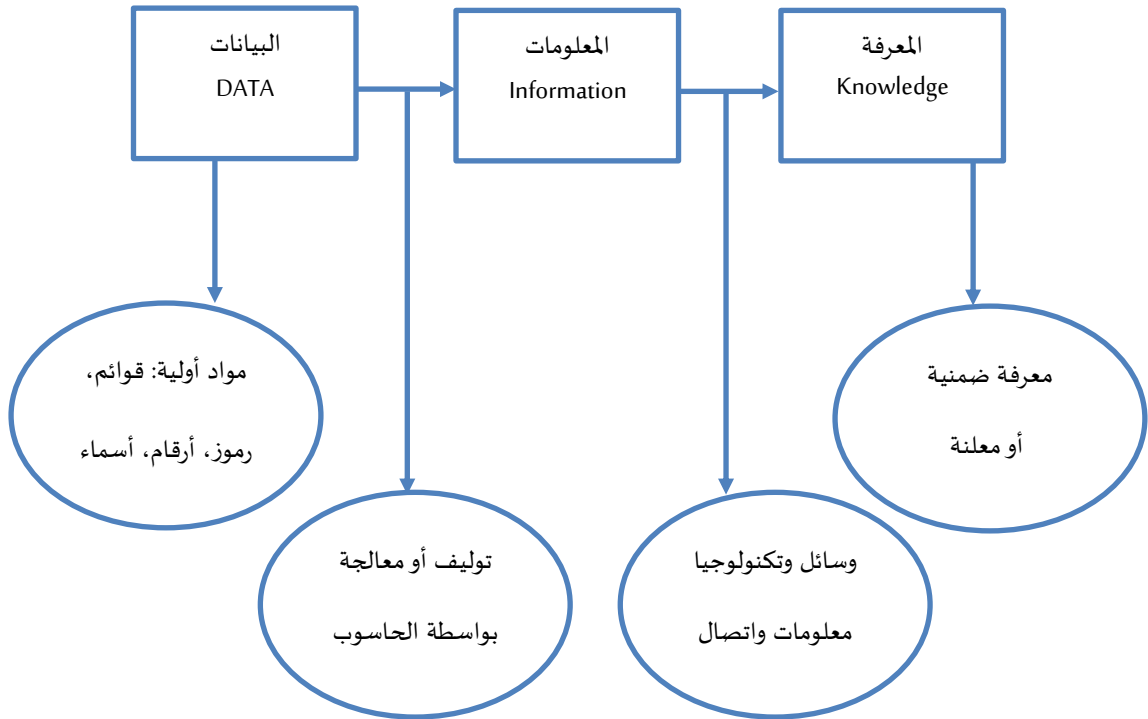
يرى (Duek)، أن هناك ثلاثة أبعاد أساسية للمعرفة وهي:

1-13- البعد التكنولوجي **Technological Dimension**: ومن أمثلة هذا البعد محركات البحث ومنتجات الكيان الجماعي البرمجي وقواعد بيانات إدارة رأس المال الفكري والتكنولوجيات المتميزة، والتي تعمل جميعها على معالجة مشكلات إدارة المعرفة بصورة تكنولوجية. ولذلك فإن المنظمة تسعى إلى التميز من خلال امتلاك البعد التكنولوجي للمعرفة. (يوسف أحمد أبو فارة، 2004، صفحة 13)

2-13- البعد التنظيمي واللوجستي للمعرفة **Organizational** و **Logistical Dimension** : هذا البعد يعبر عن كيفية الحصول على المعرفة والتحكم بها وإدارتها وتخزينها ونشرها وتعزيزها ومضاعفها وإعادة استخدامها. ويتعلق هذا البعد بتجديد الطرائق والإجراءات والتسهيلات والوسائل المساعدة والعمليات اللازمة لإدارة المعرفة بصورة فاعلة من أجل كسب قيمة اقتصادية مجدية. (علي حميدوش، 2002، ص 7)

3-13- البعد الاجتماعي **Social Dimension**: هذا البعد يركز على تقاسم المعرفة بين الأفراد، وبناء جماعات من صناعات المعرفة، وتأسيس المجتمع على أساس ابتكارات صناعات المعرفة، والتقاسم والمشاركة في الخبرات الشخصية وبناء شبكات فاعلة من العلاقات بين الأفراد، وتأسيس ثقافة تنظيمية داعم.

شكل رقم(01): يمثل تصور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة



المصدر: (عبد الستار العلي وآخرون، إدارة المعرفة، 2006، صفحة 115)

4. عمليات إدارة المعرفة:

تمر عمليات إدارة المعرفة بأربعة عمليات هي حسب الجدول التالي :

جدول رقم (01): يبين عمليات إدارة المعرفة

العملية الرقم	عمليات إدارة المعرفة	نظم إدارة المعرفة	العمليات الفرعية	آليات توضيح المعرفة	توضيح تكنولوجيا إدارة المعرفة
1	اكتشاف المعرفة	نظم اكتشاف المعرفة	التوافقية (المشاركة) الاجتماعية	الاجتماعات، محادثات، عبر الهاتف، تعاونية الوثائق الإلكترونية تدوير العاملين على الإدارات، العصف الذهني، المشاريع المشتركة، التعلم	قواعد بيانات، المواقع الإلكترونية، مناجم البيانات، الممارسات الفضلى، الدروس المتعلمة. المؤتمرات، الفيديوية، جماعات النقاش الإلكترونية، البريد الإلكتروني.
2	امتلاك المعرفة	نظم امتلاك المعرفة	النماذج، الممارسات الفضلى، النمذجة، الدروس المتعلقة التعلم من خلال العمل، التدريب خلال العمل، التعلم بالمشاهدة، المقابلات وجها لوجه	النظم الخبيرة، جماعات المحادثة، قواعد بيانات متعلمة الاتصال المعقدة على الحاسوب. المحاكاة المبنية على الحاسوب.	
3	مشاركة المعرفة	نظم مشاركة المعرفة	التبادلات الاجتماعية	ملاحظات المذكرة، أدلة العمل، الرسائل، العرض.	الملاحظة عبر أدوات تعاون الفريق. الوصول لبيانات عبر المواقع الإلكترونية، قواعد الممارسات

الفضلى.					
امتلاك ونقل معرفة الخبراء، نظم دعم القرار، نظم التحليل باستخدام الحاسوب.	العلاقات الهرمية التقليدية، مراكز الدعم والمساعدة.	التوجيه	نظم تطبيق المعرفة	تطبيق المعرفة	4
النظم الخبيرة، نظم تخطيط موارد الشركة، نظم المعلومات الإدارية	السياسات التنظيمية، ممارسات العمل، المعايير	الروتين			

المصدر: (ربي مصطفى عليان، 2008، ص 200)

ثانيا: مفهوم جودة الخدمات

1- الخدمة

دراسة الأدبيات تظهر وجود أكثر من مدخل لتعريف الخدمة فهناك من يركز على تعريف طبيعة نشاط الخدمات في محاولة لتمييزها عن النشاطات الأخرى و من هذا المنظور، الخدمة هي مثلا حسب لوفلوك " نشاط اقتصادي مقدم من طرف لأخر، غالبا دون انتقال للسلع، يخلق القيمة من خلال تأجير أو استغلال سلع، يد عاملة، كفاءات مهنية، تجهيزات أو هياكل، شبكات أو أنظمة، بشكل منفرد أو مجتمع الأنشطة والمنافع والإشباع التي تقدم للبيع أو تكون مصاحبة للسلع المادية (بوعبد الله صالح، 2013-2014، صفحة 44).

هناك تعريف آخر ذهب إلى اعتبار الخدمة على أنها " أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف ما إلى طرف آخر، ويكون جوهره غير ملموس، ولا ينتج عنه أي تملك، وأن إنتاجه قد يكون مرتبط بإنتاج مادي أو قد لا يكون " فالتعريف يشير أساسا إلى الجانب غير الملموس للخدمة، كما يؤكد خاصية عدم التملك مثل ما هو الحال بالنسبة للمنتجات المادية، من سلع وبضائع وهذا يعني إمكانية الانتفاع بها بتلبية حاجة ما، أي تحقيق الرضا، دون تملكها. (بديسي فهيمه وزويوش بلال، 2011، صفحة 137).

2- جودة الخدمات:

عرفها Hradesky إلى أن الجودة تهدف إلى وصف الخصائص المطلوبة لتمييز منتج معين أو خدمة ما لإحدى المنظمات. بينما عرفها هي لبانها القدرة على تلبية متطلبات الزبائن وتحقيق توقعاتهم وتجاوزها بإتجاه الافضل، أما الجمعية الأمريكية للجودة American Society OF Quality فقد عرفت بأنها مجموعة الخصائص والمميزات Features و للسلع والخدمات التي تعتمد على مقدرتها في إرضاء الحاجات المحددة للمستهلك . (يوسف حجيم الطائي وآخرون، 2009، صفحة 56) و حسب رأي فيشر (Fisher) تعبر عن درجة التآلف والتميز وكون الأداء ممتازا او كون خصائص او بعض خصائص المنتج (خدمة او سلعة) ممتازة عند مقارنتها مع المعايير الموضوعة من منظور الزبون، كما أنها تعني تحقيق أهداف ورغبات الزبائن باستمرار. (قاسم نايف علوان المحياوي، 2006، صفحة 24) هي إعطاء العميل أكثر من المتوقع أو هي نظام طرق الإنتاج التي تنتج سلع او خدمات تلبى متطلبات المستهلكين. (Winston, 1997, p. 85)

جودة الخدمة في الأدبيات الإدارية والتسويقية هي إلى أي مدى تلبية تصورات العملاء للخدمة أو تتجاوز توقعاتهم . يعرف Parasuraman جودة الخدمة بأنها "الاختلافات بين توقعات العملاء وتصوراتهم للخدمة " (AGBOR, 2011 , p. 8)

يعرف برنامج تكنولوجيا الاتصالات في أوروبا (RACE, 1994) جودة الخدمة بأنها "مجموعة من السمات الملموسة لما يجعل الخدمة ما هي عليه. يتم التعبير عنه بلغة سهلة الاستخدام ويتجلى في شكل عدد من المعلمات، وكلها لها قيم ذاتية أو موضوعية." (Akter, 2011, p. 4)

3-أبعاد جودة الخدمة:

في مجال تحديد مكونات الخدمة توصلت مجموعة من الباحثين الى أن الأبعاد التي تبني عليها الزبائن توقعاتهم وادراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة، تمتد لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي:

3-1-الاعتمادية **Reliability**: هي قدرة المنظمة ممثلة في على اداء الخدمة بكفاءة لذلك يعتبر هذا العنصر هو الأهم من بين العناصر الخدمة وهو الذي يحدد بدرجة كبيرة درجة الرضا لدى العميل، وتتحدد كفاءة المنظمة في ادائها للخدمات بمدى وفائها وإلتزامها بوعودها للعملاء سواء كانت في الوقت أو دقة وجودة الاداء. (بسام زاهر، 2011، صفحة 147)

3-2-الاستجابة **Responsiveness**: الرغبة في مساعدة العملاء والرد على استفساراتهم وكذلك لتقديم خدمة سريعة لهم. (Essays,UK, 2013)

-التفاعل بسرعة من العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة. (محمد عبد الوهاب الفراوي، 2016، الصفحات 16-15)

3-3- العاطفة: لاهتمام و الاهتمام الفردي الذي توفره الشركة لعملائها. (Qualtrics, 2007)

3-4 الوصول للخدمة **Accessibility**: لا يتضمن هذا البعد الاتصال فحسب ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمة مثل ملائمة ساعات العمل وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة، وملائمة موقع المنظمة.

3-5- المصداقية **Credibility**: وتعني مدى الإلتزام بالمواعيد التي تقدمها الإدارة للزبائن فيما يخص الخدمات المقدمة وتحسيناتها مما يترتب عليه ثقة متبادلة.

3-6- الأمان **security**: ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة.

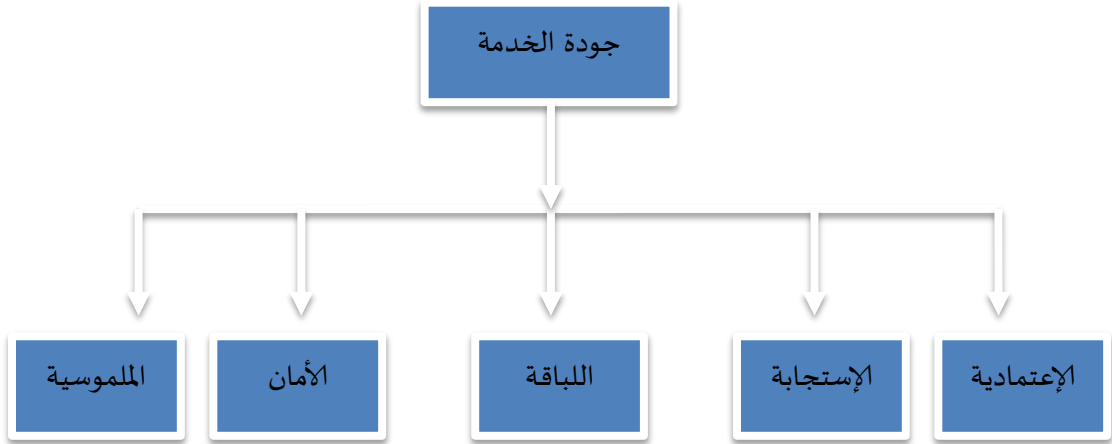
3-7- الاتصال **Communication**: أي وجود قنوات اتصال واضحة وإجراءات لنقل المعلومات من الزبائن الى الإدارة حول الاقتراحات أو الاعتراضات المقدمة لإجراء التعديلات المطلوبة، وإبلاغ الزبائن عن أساليب الاخفاق والتغير في الخدمة للمستفي (المحياوي وقاسم نايف علوان، 2006، صفحة 94).

3-8-درجة فهم مقدم الخدمة للمستفيد **Understanding the Customer**: وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفر الاهتمام الشخصي بالزبون وسهولة التعرف عليه ، مثلا كم من الوقت والجهد يحتاج مقدم الخدمة لكي يفهم الزبون؟ هل يفهم مقدم الخدمة المتطلبات الخاصة للزبون؟

3-9- الأشياء الملموسة **Tangibles**: المرافق المادية والمعدات والأفراد ومواد الاتصال (CHRIS ARLEN, 2008) .

3-10- اللباقة **Courtesy**: وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والآداب وان يتسم بالمعاملة الودية مع الزبائن ومن ثم فان الجانب يشير الى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والزبون.وقد قامت الدراسات المتلاحقة بتلخيص هذه الابعاد العشرة في خمسة فقط، أطلق عليها نموذج.

شكل رقم(02) يمثل مخطط لأبعاد جودة الخدمات



المصدر: (المحياوي وقاسم نايف علوان، 2006، ص94).

ثالثا: مفهوم التنمية

ان "التنمية عبارة عن مجموعة من الوسائل والطرق التي تستخدم من اجل توحيد جهود الأهالي والسلطات العامة بهدف تحسين المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي في المجتمعات القومية والمحلية، والعمل على خروج هذه المجتمعات من عزلتها لتشارك بشكل ايجابي في الحياة القومية وتسهم في التقدم العام للبلاد" (عبد الهادي محمد والي، 1988، ص50)

رابعا: منهج ادارة المعرفة كوسيلة لتحقيق التنمية المستدامة

درست المعرفة وفق نظريات مختلفة تبعا لاختلاف حقولها العلمية ووجهات نظر الباحثين في مجالها، وأحدثت التطورات السابقة في نظرية المعرفة نقلة نوعية ومراجعات ودراسات بصدد العلاقة بين الفكر والعمل، والتفكير الفردي والجماعي، وقد كان للمعرفة نظريات ومداخل عدة، ففي القرن التاسع عشر ظهرت نظريتان، هما: نظرية الملكات التي تفترض أن العقل البشري مقسم إلى ملكات مثل ملكة التفكير والوجدان والإرادة، والتي تبرز ما يقوم به العقل، والثانية هي النظرية الترابطية، التي افترضت أن الإنسان عندما يخلقه الله (سبحانه وتعالى) يكون عقله صفحة تسجل فيها الخبرات عن طريق الحواس. (الكبسي، 2011، الصفحات 15-16)

ودرست من مداخل نفسية واجتماعية وسلوكية ، وهي نظرية الاتساق المعرفي ضمن نظرية التوازن لـ(Heider) ونظريات التطابق المعرفي لـ (Osgood-Tannetaum) ونظرية المنطق لـ(Ableison te Resenberg) ونظرية التنافر لـ(Festinger) وأشار (الراضي،) إلى نظرية (Ausubel) لتعلم المعرفة والتي تعتمد على التعلم بالمعنى الذي تتفاعل بموجبه المعرفة الجديدة مع المخزنة في الذاكرة تفاعلا ديناميكيا يجعل البناء المعرفي

يتشكل بصورة جديدة لخلق بعض الحلول للمشكلات تدفع بالمتعلم لزيادة معرفته. (الكبسي، 2011، صفحة 16)

وأشار (McElroy) الى نظرية نظم التكيف المعقدة "Cas Theory" (Complex Adaptive Systems) التي ترى أن المنظمات تنظم ذاتها وتحاول التكيف فرديا وجماعيا وباستمرار مع الظروف المتغيرة، وتفترض أنها تقوم بتعديل معرفتها بما يؤدي الى التغيير في السلوك، ومن ثم هي نظم دائمية لتوليد المعرفة التي تساعد على أن تصبح إبداعية، وفسرت نظرية (Nonka et Takeuchi) كيفية تكوين المعرفة من خلال التفاعل الحركي بين نوعين من المعرفة، الضمني والظاهري، وأشار الى أن المعرفة الضمنية تشمل العناصر المعرفية والتقنية، والعناصر المعرفية تتضمن النماذج العقلية مثل: المخططات (Schemes)، النماذج (Paradigms)، التوقعات (Prediction)، المعتقدات (Beliefs)، وجهات النظر (Viewpoints). (الكبسي، 2011، صفحة 16) أما العناصر التقنية فتشمل: معرفة-كيف (Know-How)، الحرف (Crafts)، المهارات (Skills).

ويتم اكتساب المعرفة الضمنية وتبادلها وفق مدخل (شخص إلى شخص) بآليات الحوار وتبادل القصص، أما المعرفة الظاهرة فيمكن اكتسابها واكتشافها من الوثائق والتي تشمل معرفة-ماذا (Know-What) ومعرفة-حول (Know-About) ويمكن تبادلها وفق مدخل (الوثائق الى الاشخاص) بآليات التنقيب عن المعرفة في المطبوعات والمكتبة الالكترونية. (الكبسي، 2011، صفحة 17)

وتتناقض التطورات الحديثة في نظرية المعرفة مع الإفتراضات النظرية المعرفية العقلانية التي كانت سائدة حول إدارة المنظمة والعلاقة بين الحقائق وبين المعرفة والمنظمة والإدارة، ومن النظريات الحديثة للمعرفة نظرية النشاط (Activity Theory)، والتي أشار إليها (Blackler)، والتي تعود جذورها إلى علم النفس الروسي، وهي تميل إلى تجنب الانقسام بين التفكير والعمل، والأفراد والمجتمع، واهتمت هذه النظرية باكتشاف الروابط بين الفكر والسلوك، وافترضت أن جذور كل التقلبات والصراع في أنظمة النشاط للمعرفة يمكن إيجادها في الصراعات بين قيمة الاستعمال (Use Value) التي تمتلكها، قيمة التبادل (Exchange Value) التي ستكتسبها وكيفية الموازنة بينهما، وطورت هذه النظرية وأضيف إليها وسميت بنظرية المنظمات، بوصفها أنظمة نشاط (Theory of organisation as activity systems) وهي نظرية في غاية الأهمية لاستكشاف العمل المعرفي والكفاءات التنظيمية والتعلم التنظيمي. واستفاد أصحاب المدخل الاقتصادي من التطورات الحديثة التي جرت على نظرية المعرفة من خلال دراسة العلاقة بين المعرفة والنجاح الاقتصادي، وكيف أن المعرفة المتخصصة أصبحت ضرورة ملحة لنجاح الأعمال. (الكبسي، 2011، ص 18)

وتعد إدارة المعرفة أحد العوامل المهمة في تحسين جودة الخدمات وتعزيز التنمية. فإدارة المعرفة تعني جمع المعلومات وتحليلها وتنظيمها وتوزيعها وتطبيقها في العملية الإدارية بما يساعد على تعزيز جودة الخدمات.

ويمكن تحقيق ذلك من خلال استخدام أدوات إدارة المعرفة مثل قواعد البيانات والبرامج والأنظمة التي تتيح للموظفين الوصول إلى المعلومات بسهولة وسرعة، وتحليل هذه المعلومات لتطوير الخدمات المقدمة وتحسينها. ومن خلال تحسين جودة الخدمات، يمكن تحقيق التنمية في العديد من المجالات، مثل الاقتصاد والصحة والتعليم والبيئة وغيرها. فجودة الخدمات تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء والمستفيدين، وتزيد من فرص جذب المزيد من العملاء والمستفيدين، وبالتالي تعزز النمو الاقتصادي وتساهم في التنمية المستدامة. بالإضافة إلى ذلك، تعمل إدارة المعرفة على تحسين كفاءة وفاعلية العمليات الإدارية والإنتاجية، وتوفير الوقت والجهد والتكاليف، مما يساهم في تحقيق الاستدامة والتنمية المستدامة.

عندما يتم إدارة المعرفة بشكل فعال، يمكن للمنظمات تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وذلك من خلال:
1- توفير المعلومات والمعرفة المهمة: عندما تكون المعلومات والخبرات والمهارات متاحة بشكل أكبر وأكثر دقة، فإنه يمكن للموظفين أن يقوموا بأعمالهم بشكل أفضل وأكثر فعالية، مما يساعد على تحسين جودة الخدمات.

2- تحسين التعلم المستمر: عندما يتم تبادل المعرفة والخبرات داخل المنظمة، يمكن للموظفين أن يتعلموا من بعضهم البعض ويطوروا مهاراتهم وخبراتهم، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات التي يقدمونها.

3- تحسين الابتكار والإبداع: عندما يتم تحفيز الموظفين على مشاركة الأفكار والخبرات، فإنه يمكن للمنظمة أن تنشئ بيئة ملائمة للابتكار والإبداع، وبالتالي تحسين جودة الخدمات التي تقدمها.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لإدارة المعرفة أن تؤثر على جودة الخدمات المقدمة من خلال تحسين العمليات الداخلية وتطوير أدوات وتقنيات جديدة لتحسين الجودة.

هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي تؤكد تأثير إدارة المعرفة على جودة الخدمات وتأثير ذلك على التنمية. وفيما يلي بعض الإحصائيات التي تؤكد هذا التأثير:

1. وفقا لدراسة أجريتها في عام 2019، فإن إدارة المعرفة تساعد على تحسين جودة الخدمات بنسبة 30-50%، وتساهم في تحقيق تحسينات كبيرة في تجربة العملاء.
2. دراسة أخرى أجريت في عام 2017، أظهرت أن الشركات التي تعتمد على إدارة المعرفة تتمتع بمتوسط أعلى لنمو الإيرادات بنسبة 10% مقارنة بالشركات التي لا تستخدم إدارة المعرفة.
3. وفقا لتقرير صادر عن شركة "Gartner" في عام 2018، فإن 80% من قادة الأعمال يرون أن إدارة المعرفة هي عامل حاسم في تحقيق نمو مستدام وتحسين جودة الخدمات.
4. دراسة أخرى أجريت في عام 2020، أظهرت أن الشركات التي تستثمر في إدارة المعرفة وتوفير المعلومات للموظفين، تتمتع بنسبة أعلى للوفاء بمتطلبات العملاء بنسبة 55%.
5. وفقا لدراسة لشركة McKinsey، فإن تحسين إدارة المعرفة يمكن أن يزيد من إنتاجية العمل بنسبة تتراوح بين 20% و30%.
6. وفقاً لتقرير لمنظمة العمل الدولية، فإن التحول إلى اقتصاد المعرفة يمكن أن يؤدي إلى زيادة الوظائف ذات الجودة والمساهمة في تعزيز التنمية المستدامة.
7. وفقاً لدراسة لشركة Deloitte، فإن الشركات التي تستثمر في إدارة المعرفة يمكن أن تحقق نمو أعلى بنسبة 7 مرات من الشركات التي لا تستثمر في هذا المجال.
8. وفقاً لدراسة لشركة Accenture، فإن 50% من الشركات التي تركز على إدارة المعرفة قد شهدت زيادة في رضا العملاء.
9. وفقاً لتقرير لمنظمة الأمم المتحدة، فإن إدارة المعرفة تساعد على تعزيز التنمية المستدامة عن طريق تعزيز الابتكار وتحسين الإنتاجية وتعزيز المنافسة في الأسواق.

بشكل عام، تؤكد هذه الإحصائيات والأبحاث على تأثير إدارة المعرفة على جودة الخدمات والتنمية المستدامة، مما يعني أن الاستثمار في إدارة المعرفة يمكن أن يكون عاملاً حاسماً لنجاح المنظمات وتحقيق التنمية المستدامة.

خاتمة:

وفي الأخير يمكن القول إن إدارة المعرفة تؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمات التي تقدمها المنظمات، وذلك من خلال توفير المعلومات والخبرات اللازمة لتحسين العمليات الداخلية وتحسين تجربة العملاء. وبالتالي، يمكن استخدام جودة الخدمات كمؤشر للتنمية والنمو المستدام للمنظمات والمجتمعات. ويمكن أن

تساهم إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات على المدى الطويل، مما يساعد على تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبيئية المستدامة. لذلك، ينبغي على المنظمات أن تولي الاهتمام الكبير بإدارة المعرفة وتنفيذ استراتيجيات فعالة لتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق التنمية المستدامة والنمو الاقتصادي، وبالتالي، يمكن القول بأن إدارة المعرفة لها تأثير كبير على جودة الخدمات وعلى التنمية، وهي عامل حاسم في تعزيز الاقتصادات وتحسين الحياة المجتمعية.

الإحالات والمراجع:

1. إبراهيم الخلوف المكاوي، إدارة المعرفة الممارسات والمفاهيم، عمان، الأردن: دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1، (2007) ،
2. الرجبي، إ. ب.. اقتصاد المعرفة. دمشق، سوريا: دار الفرقد، (2012).
3. المحياوي وقاسم نايف علوان. إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع، (2006).
4. بديسي فهيمة وزويوش بلال، جودة الخدمات الصحية. مجلة الإقتصاد والمجتمع، العدد 7 ، (2011)، p. 137.
5. بسام زاهر.. تحسين جودة الخدمة وتأثيرها على القدرة التنافسية للمنظمات. مجلة جامعة تشرين للبحوث و الدراسات، المجلد 33، العدد3، (2011)، 147.
6. بوعبد الله صالح.. نماذج وطرق قياس جودة الخدمة. رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه العلوم في العلوم الاقتصادية: جامعة سطيف، (2013-2014).
7. جمال يوسف بدير.. اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. عمان، الأردن، (2012).
8. تأليف صلاح الدين الكبسي، إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2011).
9. ادارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات. Dans قاسم نايف علوان المحياوي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع، (2006).
10. محمد عبد الوهاب الفراوي. ادارة الجودة الشاملة. اليازوري، (2016).
11. نعيم إبراهيم الظاهر. إدارة المعرفة. عمان، الأردن: دار الجدار للكتاب العالمي للنشر والتوزيع، (2009).
12. يوسف حجيم الطائي وآخرون. نظم إدارة الجودة في المنظمات الانتاجية و الخدماتية. 56. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، (2009).
13. عبد الهادي محمد والي، التنمية الاجتماعية مدخل لدراسة المفاهيم الأساسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، (1988).
14. المحياوي وقاسم نايف علوان. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان، الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
15. ربيعي مصطفى عليان ، بكاوي إبراهيم. إدارة المعرفة. عمان، الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، (2008)..
16. صلاح الدين الكبسي. إدارة المعرفة. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية، (2011) .
17. AGBOR, J. M. The Relationship between Customer Satisfaction. Sweden : Umea School of Business, (2011) .
18. Akter, S. D.. Viewing systems as services: the role of service quality. International Conference on Information Systems (ICIS2011) (p. 4). Shanghai: AIS Electronic Library, (2011).
19. CHRIS ARLEN. (2008, OCTOBER 24). serviceperformance. Retrieved APR 19, 2018, from The 5 Service Dimensions All Customers Care About: <http://www.serviceperformance.com/the-5-service-dimensions-all-customers-care-about/>
20. Dalkir, K.. KNOWLEDGE MANAGEMENTIN THEORY AND PRACTICE. États-Unis, usa: Elsevier Butterworth – Heinemann, (2005).
21. Essays,UK. (2013, November). Retrieved APR 19, 2018, from <http://www.ukessays.com/essays/marketing/definition-of-service-quality-marketing-essay.php?vref=1>
22. Marilyn Leask, C. L. (2008, March). knowledge management tools and techniques. From the IDEa knowledge management strategy team.
23. Noémie GLORIEUX, E. M. (2007-2008). knowledge management (En quoi le knowledge management. Lille, Université de Lille 3, france.
24. Qualtrics. (2007, October 31). qualtrics. Retrieved APR 12, 2018, from How To Measure Service Quality: <https://www.qualtrics.com/blog/how-to-measure-service-quality/>
25. W.R. King (ed).. Knowledge Management and Organizational Learning. Annals of Information Systems 4, DOI 10.1007/978-1-4419-0011-1_1, © Springer Science+Business Media, LLC, (2009).
26. Waltz, E.. Knowledge Management in the Intelligence Enterprise. Boston , Artech House, London, (2003).
27. Winston, B. E.. Total Quality Management. LONDON: REGENT UNIVERSITY, (1997).