

أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل دراسة ميدانية بمؤسسة
استغلال الترامواي - سيترام قسنطينة-

The impact of knowledge management processes in improving the quality of
transport services - study field in the Corporation of Tramways Exploitation -
Setram Constantine -



شهيناز بلمرابط

جامعة قسنطينة 3 ، الجزائر ، chahinez.belmerabet@univ-constantine3.dz

مليكة فريمش

جامعة قسنطينة 3 ، الجزائر ، malika.frimeche@univ-constantine3.dz

تاريخ الإرسال: 2021/03/16 تاريخ القبول: 2021/05/01 تاريخ النشر: 2021/07/10

ملخص:

تبحث هذه الدراسة عن مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل بمؤسسة استغلال الترامواي - سيترام قسنطينة-، ولهذا السبب تفترض هذه الدراسة أنه يوجد أثر إيجابي لعمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل من خلال دراسة الحالة الخاصة بنا، وقد تم استخدام الاستبيان وتوزيعه على عينة من الموظفين وقد خلصت الدراسة بعد المعالجة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS الى انه يوجد علاقة ارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وتحسين جودة خدمات النقل في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: إدارة المعرفة؛ تخزين المعرفة؛ جودة الخدمات؛ النقل؛ الاعتمادية.

Abstract:

This study examines the impact of knowledge management processes in improving the quality of transport services at the Tramway Exploitation Corporation - Setram Constantine. Therefore, the hypothesis assumes that knowledge management processes have a positive impact in improving the quality of transport services through studying our case. The questionnaire was used and distributed to a sample of employees. Thus, the study after a processing by the Statistical Analysis Program (SPSS) concluded that there is a correlation impact between knowledge management processes and the quality of transport services in the corporation.

Keywords: knowledge management; knowledge storage; quality of services; transport; reliability.

* المؤلف المرسل: شهيناز بلمرابط، chahinez.belmerabet@univ-constantine3.dz

مقدمة:

نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم في الوقت الحالي اتجهت معظم المؤسسات الى تبني إدارة المعرفة لتسيير أنشطتها لأن لها أثر فعال على نجاحها، فهي تتسم بالتطور الإداري وتعتمد على فكرة أساسها الاستثمار في رأس المال الفكري الذي تمتلكه من أجل حل المشاكل واتخاذ القرارات باعتباره الثروة التي لا تنضب، ويتم ذلك من خلال التطبيق الفعال لعمليات إدارة المعرفة من تشارك معرفي بين الموظفين وفي مختلف المستويات مما يؤدي الى زيادة الإنتاجية ودفع عجلة نمو المؤسسات وتحسين جودة خدماتها.

وتعتبر الجزائر من بين الدول التي قامت بإنجاز مشاريع ضخمة في مجال النقل وخصصت له ميزانية ضخمة من أجل تطويره داخل المدن وخاصة النقل بالسكك الحديدية، لأنه يعتبر الوسيلة الأكثر سرعة وأمانا وأنه يربط بين المسافات الطويلة، وتم إطلاق مشروع الترامواي في قسنطينة سنة 2013 حيث تمكن من التقليل من حركة المرور الكثيفة التي كانت تعاني منها المدينة، وإن مؤسسة استغلال الترامواي في قسنطينة تسعى جاهدة من أجل تقديم خدمة نقل ذات جودة عالية لزيائنها من خلال توفير الامن والراحة لهم.

وعليه سيتم من خلال هذه الدراسة معالجة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير عمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل في مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة سيتم اختبار الفرضية التالية:

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لعمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-.

الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لاكتساب وتوليد المعرفة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتخزين المعرفة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتوزيع وتطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ لتطبيق المعرفة في تحسين جودة الخدمة المقدمة من طرف مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-.

المنهج المستخدم: تم الاعتماد على المنهج الإحصائي الوصفي التحليلي، وأداة لاستبيان للحصول على المعلومات المطلوبة بغرض تحليل نتائج العينة المدروسة.

ومن أجل الإجابة على الإشكالية وتحليلها تم تقسيم الدراسة كما يلي:

1 : مدخل مفاهيمي حول إدارة المعرفة.

2 : ماهية جودة خدمات النقل.

3 : تأثير عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة الخدمة في مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام
قسنطينة - (الدراسة الميدانية).

1. مدخل مفاهيمي حول إدارة المعرفة:

إدارة المعرفة هي مفهوم إداري معاصر تسعى المؤسسات لتطبيقه لأنه يعزز مكانتها في سوق العمل،
ومن أجل إزالة الغموض حول هذا المفهوم الإداري سنتطرق للاتي:

أ. مفهوم إدارة المعرفة وأهميتها:

لقد اختلف الكتاب والباحثين حول إعطاء مفهوم شامل حول إدارة المعرفة، وهذا راجع الى اختلاف
وجهات نظرهم، وعليه سيتم ذكر بعض التعريفات كما يلي:

- عرف كارل ويك Karl Wiig إدارة المعرفة بأنها: عملية تركز على بناء المعرفة بشكل منهجي وواضح
ومدروس، وتجديدها وتطبيقها أي لإدارة عمليات المعرفة الفعالة، ويتمثل الهدف العام لإدارة المعرفة في تعظيم
الفعالية المرتبطة بالمعرفة للمؤسسة والعائدات من أصولها المعرفية وتجديدها باستمرار. (wiig 1997, P. 401)
- عرف هيثم علي حجازي إدارة المعرفة بأنها: "العمليات التي تساعد المؤسسات على توليد المعرفة،
واختيارها وتنظيمها واستخدامها ونشرها، وأخيرا تحويل المعلومات الهامة والخبرات التي تمتلكها المؤسسة والتي
تعتبر ضرورية للأنشطة الإدارية المختلفة كاتخاذ القرارات، حل المشكلات، التعلم والتخطيط الاستراتيجي".
(مهمشي 2019، ص. 28)

-تعرف إدارة المعرفة كذلك على أنها أداء الأنشطة التي ينطوي عليها اكتشاف المعرفة والتقاطها
ومشاركتها وتطبيقها من أجل تعزيز تأثير المعرفة على تحقيق هدف الوحدة بطريقة فعالة من حيث التكلفة.
(Fernandez and Sabherwal 2010, p. 56)

ولإدارة المعرفة أهمية كبيرة لأنها تقلص الفجوة المعرفية وتضيف القيمة للمؤسسات وتدفع بعجلة
النمو الاقتصادي والإبقاء على الميزة التنافسية، وأن التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة هو الهدف الأسى الذي
تسعى المؤسسات لتحقيقه، فمن خلالها يتم الاستثمار في المعرفة والحصول عليها وتخزينها ومشاركتها مع جميع
أفراد المؤسسة وتنفيذها، ونجاح أي مؤسسة مرتبط بحجم المعرفة المنفذة، كذلك تساهم إدارة المعرفة بشكل
كبير في رفع مستوى أداء منظمات الأعمال وتحقيق أهدافها. (العادلي وعباس 2016، ص. 91)

بناء على ما سبق يمكن تعريف إدارة المعرفة بأنها مجموعة من العمليات والأنشطة الإدارية التي
يجب أن تعتمد عليها المؤسسات في اتخاذ القرارات، وتمكنها من الاستخدام الأمثل للأفكار والمعارف التي يمتلكها
جميع الموظفين، من أجل معالجة المشاكل التي تصادفها وتحقيق أهدافها.

ج. عمليات إدارة المعرفة:

تعتبر عمليات إدارة المعرفة جوهر إدارة المعرفة، ووظيفة إدارة المعرفة في المؤسسة هي إدارة هذه
العمليات، ويمكن إبراز أهم هذه العمليات كما يلي:

- اكتساب وتوليد المعرفة: وتعني الحصول على المعرفة من مختلف المصادر الداخلية أو الخارجية، بينما توليد المعرفة فهي عملية تعني ابداع معرفة جديدة من خلال تأكيد مشاركة جميع فرق العمل في توليد المعرفة الجديدة. (محمد حسني أبو العلا 2013، ص. 131)
 - تخزين المعرفة: يجب على جميع المؤسسات المحافظة على المعرفة التي تمتلكها لأن فقدانها يعرضها للخسارة، وتخزين المعرفة هي عملية المحافظة على المعارف وإمكانية الرجوع إليها عند الضرورة. (بدير 2013، ص. 66)
 - توزيع المعرفة: وتعني هذه العملية استخدام المعرفة ومحاولة إيصالها للشخص المناسب وفي الوقت المناسب. (بوزنيط و بن حميد 2020، ص. 125)
 - تطبيق المعرفة: يقصد بها تجسيد المعرفة في المؤسسة لأن هدف إدارة المعرفة هو العمل على تطبيق المعرفة من أجل انتاج المعارف الجديدة. (بدير 2013، ص. 66)
2. ماهية جودة خدمات النقل:

تعتبر جودة الخدمة مقياسا لتمييز المؤسسات، لهذا تسعى معظم المؤسسات الى تحسين نوعية الخدمات التي تقدمها لزيائنها وفقا لمعايير الجودة المحددة عالميا وفيما يلي سيتم توضيح ذلك

أ. مفهوم جودة الخدمات:

لقد اختلف الكتاب والباحثين في إعطاء مفهوم موحد حول جودة الخدمات كل حسب وجهة نظره، وعليه سيتم ذكر بعض التعريفات كما يلي:

- يعرف (Dale, Barrie 1999) جودة الخدمة بأنها: "التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن وتسليمهم مستوى مناسباً من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغباتهم وأمانهم المتشكلة وفقاً للتجربة الماضية مع المنظمة والمزيج التسويقي للخدمة والاتصالات الشخصية أيضاً، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة مع ادراكاته للخدمة الفعلية المسلمة". (الصرن 2016، ص. 498)

- بينما يرى Krajewski and Ritzma ان جودة الخدمات يمكن أن تعرف من منظور مقدم الخدمة بأنها يجب ان تكون مطابقة للمعايير الموضوعية مسبقا للخدمة، بينما جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد أو الزبون يجب ان تكون ملائمة لما يحتاجه هذا الزبون او المستفيد. (عميروش 2019، ص. 484)

ب. ابعاد جودة الخدمات

لم يتفق الكتاب والباحثين في مجال صناعة الخدمات على الأبعاد التي تشمل عليها جودة الخدمة، على سبيل المثال يرى كل من (swan and comb 1976) أن جودة الخدمة لها بعدان أساسيان هما: الجودة المادية الملموسة التي يتعرض لها المستفيد أو الزبون أثناء حصوله على الخدمة، والبعد الثاني الجودة التفاعلية وهي تمثل أداء العملية الخدمية ذاتها أثناء تفاعل العاملين بالمنظمة مع المستفيدين أو الزبائن (الحياوي 2006، ص. 92)، أما (Parassurman 1991) وزملائه فقد توصلوا إلى خمسة أبعاد أساسية ركزت على جودة الخدمة

بعدها تم دمج عشرة أبعاد توصلوا إليها سابقا (مصباح و غالم 2018، ص. 9005)، ويمكن تلخيص محتوى هذه الأبعاد الخمسة كما يلي:

- الاعتمادية: هي القدرة على تقديم الخدمة حسب ما وعدت به المؤسسة، ويكون بدرجة عالية من الدقة والصحة، حيث أن الزبون أو العميل يتوقع من المؤسسة أن تقدم له خدمات دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء. (الهوش 2018، ص. 300)

- الاستجابة: هي قدرة مقدم الخدمة وسرعة استجابته بالرد على طلبات المستفيدين واستفساراتهم، بالإضافة الى ذلك فان الاستجابة تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون من أجل تقديم الخدمات السريعة له. (السيد 2016، ص. 51)

- اللباقة (التعاطف): يقصد بها يجب أن يكون مقدم الخدمة على قدر كبير من الاحترام والأدب لذلك يجب ان يكون مقدم الخدمة ودودا مع الزبائن. (المحياوي 2006، ص. 95)

- الأمان: يقصد به الثقة في كل من المؤسسة ومقدم الخدمة ومهارات العاملين ومعارفهم. (مصباح و غالم 2018، ص. 905)

- الملموسية: هي الدليل الملموس الذي يقتصر على المرافق المادية لمقدم الخدمة وجميع معداته وموظفيه (Zeitham and Berry 1985. P. 42)، وتشير الملموسية حسب ما ذكره (Chia- Ming) الى مظهر التسهيلات والمعدات المادية والبشرية ومواد ومعدات الاتصال. (السيد 2016، ص. 55)

ج. مفهوم خدمات النقل وأنواعه:

-تعرف خدمة النقل بأنها العصب الحساس في الكيان الاقتصادي والاجتماعي، وهي مجموعة من الطرق والوسائل والتكنولوجيا والإجراءات التنظيمية والاقتصادية التي تهدف الى نقل الانسان وانتاجه من مكان لآخر، وبذلك يؤدي النقل وظيفة ربط جميع قطاعات الاقتصاد الوطني ببعضها البعض، وبالتالي يعمل على خلق الارتباط بين مواطن الإنتاج والاستهلاك والخدمات (كافي 2015، ص. 17)، ويمكن ذكر بعض أنواع خدمة النقل كما يلي:

-النقل البري: وينقسم الى النقل البري عن طريق المركبات سواء العامة أو الخاصة مثل السيارات أو الحافلات وهي وسيلة مهمة يتم الاعتماد عليها لنقل الافراد والبضائع، تتميز هذه الوسيلة بالمرونة وتلبي حاجيات الافراد (عميروش 2019، ص. 486)، والنقل البري بالسكك الحديدية حيث يعتبر من وسائل النقل القديمة ويستخدم لنقل السلع والركاب، ويتميز النقل بالسكك الحديدية بالنقل لمسافات طويلة ودقة مواعيده. (ديوب 2008، ص. 32)

-النقل الجوي: يعد من اهم وسائل النقل باعتباره من أهم ضروريات الحياة العصرية حيث تتميز هذه الوسيلة من النقل بالسرعة الفائقة التي تمكن من الوصول الى مسافات بعيدة في فترة قصيرة، وقد أصبحت الطائرة من أكثر الوسائل أمانا وراحة في النقل عن غيرها من الوسائل. (كافي 2015، ص. 309)

-النقل البحري: يعتبر من أهم أنواع النقل بصفة عامة، والنقل الدولي بصفة خاصة، بسبب انخفاض تكلفته مقارنة بوسائل النقل الدولي للمسافرين أو البضائع الأخرى، كما أنه يساهم فعملية الانماء الاقتصادي. (قلبازة ويوسفي 2015، ص. 175)

وفي الأخير يمكن القول ان جودة خدمات النقل بانها جميع خدمات النقل المقدمة من طرف الهيئات المختصة في مجال النقل للزبائن سواء كان النقل بالقطار، الطائرة، الحافلة أو السيارة وغيرها، حيث يجب ان تكون وسائل النقل والخدمات المقدمة معها ملائمة لمعايير الجودة المحددة عالميا، من أجل ضمان راحة الزبائن وأمنهم وسلامتهم.

3. تأثير عمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة الخدمة في مؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة (الدراسة الميدانية)

أ. المؤسسة محل الدراسة:

سيترام هي الشركة المكلفة باستغلال وصيانة الترامواي في الجزائر، دخل الترامواي حيز الخدمة في ولاية قسنطينة جويلية 2013 يبلغ خطه حاليا 14 كلم ب 16 عشرة محطة، حيث يربط خط الترامواي بين وسط مدينة قسنطينة ابتداء من محطة بن عبد المالك رمضان الى غاية محطة الشهيد قادري إبراهيم عند مدخل المدينة الجديدة علي منجلي، مقر المديرية العامة للشركة بالجزائر العاصمة، وقد تحصلت المديرية العامة لسيترام وجميع وحداتها العمالية على شهادة "الايزو 9001" للمناجمت والجودة.

ب. عينة الدراسة:

في هذه الدراسة تم تحديد عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة الأصلي الذي يتكون من 583 مفردة، حيث تم توزيع 70 استبيان من 03 الى غاية 30 نوفمبر 2020 على عدد من الموظفين والاطارات بمختلف مستوياتهم الوظيفية في مؤسسة تسيير واستغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-، وقد تم استرجاع 65 استبيان واستبعاد 13 استبيان لان الإجابات كانت عشوائية وناقصة.

ج. أداة جمع البيانات:

تم الاعتماد على أداة الاستبيان من أجل جمع المعلومات من مصدرها، حيث صمم بطريقة منتظمة وجميع أسئلته تدور حول مشكلة الدراسة وفروضها ليجيب عليها افراد عينة الدراسة من اجل تحليلها، ويتكون الاستبيان من 34 عبارة وتضمن جزئين، الجزء الأول يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة، بينما الجزء الثاني فيشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: يتعلق بالمتغير المستقل للدراسة المتمثل في عمليات ادارة المعرفة، والذي احتوى على (18) عبارة وقسمت الى أربعة أبعاد كما يلي: البعد الأول عملية اكتساب وتوليد المعرفة يحتوي على (07) عبارات، بينما البعد الثاني ويمثل عملية تخزين المعرفة يحتوي على (04) عبارات، أما البعد الثالث يتمثل في عملية توزيع المعرفة يحتوي على (04) عبارات، اما البعد الرابع فيتمثل في عملية تطبيق المعرفة ويحتوي على (03) عبارات.

المحور الثاني: يتعلق بالمتغير التابع للدراسة المتمثل في جودة الخدمات، والذي احتوى على (17) عبارة قسم إلى خمسة أبعاد: البعد الأول: ويمثل الجوانب الملموسة وقد احتوى على (04) عبارات، بينما البعد

الثاني يمثل الاعتمادية وقد احتوى على (03) عبارات، أما البعد الثالث الاستجابة وقد احتوى على (03) عبارات، ويليه البعد الرابع ويمثل التعاطف وقد احتوى على (03) عبارات، أما البعد الخامس يمثل الأمان وقد احتوى على (04) عبارات.

كما تم استخدام مقياس "ليكارت الخماسي" لقياس متغيرات الدراسة بإعطاء أوزان لقيم استجابات المتغيرات الترتيبية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي SPSS. الاصدار 25.

د. ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان أن يكون الاختبار قادرا على أن يحقق دائما النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر على نفس المجموعة، في دراستنا هذه تم التحقق من ثبات عبارات محاور الاستبيان من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ والنتائج موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
35	0.916

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 الى 30 نوفمبر 2020.

نتائج الجدول رقم (01) تبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان هي أكبر من الحد الأدنى 0.6، وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.916 مما يدل على أن معدل ثبات محاور الدراسة تتمتع بدرجة عالية، وهذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وعلاقة ترابط بين العبارات في الاستبيان.

هـ. صدق الاتساق الداخلي للاستبيان:

يعتبر صدق الاتساق الداخلي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقيق الأهداف التي تسعى أداة الاستبيان الوصول إليها، ونهدف من خلاله الى قياس ارتباط الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان الذي ينتمي إليه، وإحصائيا نعبّر عن الصدق من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): يوضح صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة

الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان			محاور الاستبيان
النتيجة	Sig	Pearson Correlation	

"أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمات النقل دراسة ميدانية بمؤسسة استغلال الترامواي -سيترام قسنطينة-"
شهبناز بلرباط و مليكة فريمش

المحور الأول: عمليات إدارة المعرفة	0.892**	0.000	دال
المحور الثاني: جودة الخدمات	0.736**	0.000	دال
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

من خلال الجدول أعلاه نجد ان معاملات الارتباط (Pearson Correlation) بين كل محور من محاور الاستبيان والدرجة الكلية للاستبيان ككل قد تراوحت بين (0.736 و 0.892) وهي قيم دالة إحصائية للقيمة Sig (مستوى المعنوية) لكل معاملات الارتباط هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه تعتبر محاور الاستبيان صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

و.مناقشة وتحليل محاور الدراسة:

- عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة على أبعاد المحور الأول

الجدول رقم (03): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد "عمليات إدارة المعرفة"

أبعاد المحور الأول	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
أولاً: اكتساب وتوليد المعرفة	3,62	0,520	04	مرتفعة
ثانياً: تخزين المعرفة	3,83	0,732	01	مرتفعة
ثالثاً: توزيع المعرفة	3,69	0,764	03	مرتفعة
رابعاً: تطبيق المعرفة	3,73	0,696	02	مرتفعة
المحور الأول: عمليات إدارة المعرفة	3,7236	0,59776		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

من خلال الجدول أعلاه نجد: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات جميع أفراد عينة الدراسة على أبعاد المحور الأول والمتعلق بقياس مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-بلغ: 3,7236 والانحراف المعياري بلغ 0,59776 وهو اقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء

الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول هو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن عمليات إدارة المعرفة بالمؤسسة محل الدراسة هو بدرجة مرتفعة، ويظهر ذلك في موافقتهم على أبعاد المحور حيث هي موافقة (مرتفعة) وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم بالمؤسسة محل الدراسة:

بالنسبة لـ : البعد الثاني تخزين المعرفة: حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3,83) والانحراف المعياري (0,732) بدرجة تطبيق مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة) وقد تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة (مرتفعة) ما يدل أن المؤسسة تعمل على الإبقاء بالعمال ذو الخبرة كمخزون معرفي من خلال تقديم مكافآت وامتيازات بالإضافة إلى تحويل الأرشيف الورقي إلى أرشيف الكتروني واستخدام أنظمة الحماية من أجل حفظ البيانات بسرية تامة.

أما البعد الرابع: تطبيق المعرفة: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3,73) وانحراف معياري (0,696) بدرجة تطبيق مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة) ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة لأنها تستثمر في الأفكار الإبداعية لموظفيها والعمل على تطبيقها لمعالجة مشاكلها.

في حين البعد الثالث: توزيع المعرفة: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3,69) وانحراف معياري (0,764) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، وهذا راجع إلى أن المؤسسة تسعى إلى تشجيع موظفيها على نشر وتوزيع ومشاركة أفكارهم وخبراتهم فيما بينهم، بالإضافة إلى عرض المعارف التي تحصلت عليها من الخبراء على موظفيها ليستفيدوا منها في توسيع معارفهم.

وأخيرا البعد الأول اكتساب وتوليد المعرفة: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3,62) وانحراف معياري (0,520) بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، من خلال الاستعانة بخبراء من داخل وخارج الجزائر لنقل خبراتهم للموظفين، كما تقوم المؤسسة على تحفيزهم على العمل الجماعي من أجل توليد أفكار جديدة بالإضافة إلى إقامة ندوات وورشات عمل ومؤتمرات علمية من أجل اكتساب معارف جديدة كما تعمل على تشجيع موظفيها على التفاعل والحوار والمناقشة مع بعضهم البعض واستقطاب أحسن الكفاءات للحصول على معارف جديدة.

-عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الجدول رقم (04): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد "جودة الخدمات"

أبعاد المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام
---------------------	-----------------	-------------------	---------	---------------

أولاً: الجوانب الملموسة	4,37	0,438	03	مرتفعة
ثانياً: الاعتمادية	4,39	0,522	02	مرتفعة
ثالثاً: الاستجابة	4,33	0,502	04	مرتفعة
رابعاً: التعاطف	4,23	0,550	05	مرتفعة
خامساً: الأمان	4,54	0,442	01	مرتفعة
المحور الثاني: جودة الخدمات	4,3766	0,39920		مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقاً لمعلومات الاستبيان التي تم
رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

من خلال الجدول أعلاه نجد: أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد العينة على أبعاد المحور الثاني والمتعلق بقياس مستوى تحسين جودة الخدمات بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة- بلغ: 4,3766 بانحراف معياري بلغ: 0,39920 وهو أقل من الواحد مما يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور الأول وهو ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة) أي أن اتجاهات أفراد العينة موافقون على أن جودة الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة بمستوى تقدير مرتفع وهذا حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين. ويظهر ذلك في موافقتهم على أبعاد المحور حيث هي موافقة (مرتفعة) وفيما يلي شرح الأبعاد حسب ترتيب أهميتهم بالمؤسسة محل الدراسة:

بالنسبة لـ: البعد الخامس الأمان حسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4,54) وانحراف معياري (0,442) بمستوى تطبيق مرتفع حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، وقد تبين لنا أن إجابة المستجوبين على عبارات البعد موافقون عليها بدرجة مرتفعة لأن المؤسسة تسعى إلى تقديم الخدمة لزيائنها في جو يخلو من المخاطر من خلال توفير رجال الأمن داخل القاطرات وخارجها، بالإضافة إلى الصيانة الدورية للقاطرات والسكك الحديدية التالفة ووضع كاميرات المراقبة لحماية جميع المسافرين.

أما البعد الثاني الاعتمادية: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,39) وانحراف معياري (0,522) بدرجة تطبيق مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة) وإن المؤسسة تفي بوعودها من خلال تقديم الخدمات لزيائنها في الوقت المناسب والرد على استفسارات وشكاوى الزبائن، والعمل على تقديم معلومات صحيحة في نقاط بيع التذاكر من حيث الوجهة والسعر.

في حين البعد الأول الجوانب الملموسة: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4,37) وانحراف معياري (0,438) وبدرجة تطبيق مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، لأن المؤسسة تهتم بالمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة من مراقبين وسائقين، وتوفير نقاط البيع التذاكر بشكل آلي.

أما البعد الثالث الاستجابة: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4,33) وانحراف معياري (0,502) بدرجة تطبيق مرتفعة حيث ان المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، وعلى هذا الأساس فان المؤسسة تعمل على الاستجابة السريعة لشكاوى واقتراحات واستفسارات الزبائن.

وأخيرًا البعد الرابع التعاطف: وحسب وجهة نظر أفراد العينة المستجوبين نجد أنه احتل المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4,23) وانحراف معياري (0,550) بدرجة تطبيق مرتفعة حيث ان المتوسط الحسابي له ضمن مجال الموافقة (من 3.41 إلى 4.20 درجة)، وهذا يدل على ان معاملة المراقبين للزبائن بطريقة حسنة خاصة لكبار السن والأطفال.

ز. اختبار الفرضيات:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة سنعمد على الانحدار البسيط (Simple Analysis Regression) لتتوصل في الأخير إلى مجموعة من نتائج.

✓ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية اكتساب وتوليد المعرفة في تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-، لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية اكتساب وتوليد المعرفة في تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية اكتساب وتوليد المعرفة في تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الجدول رقم (05): ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	Beta	معامل التحديد R ²	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عملية اكتساب وتوليد المعرفة	جودة الخدمات	0,192	0,251	0,063	1,831	0,003

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباطية أثرية بين عملية اكتساب وتوليد المعرفة وجودة الخدمة النقل في المؤسسة وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,251)، وأن قيمة (T) المحسوبة لمتغير اكتساب وتوليد المعرفة (1,831) بمستوى دلالة (0,003) هي دالة إحصائية، أقل من (0,05)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,063$)، أي أن عملية اكتساب وتوليد المعرفة تفسر ما نسبته (6,3%) من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمة النقل بالمؤسسة محل الدراسة.

بناء على ما سبق فإن قرار اختبار الفرضية: أنه يوجد أثر دال إحصائي ذو تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

✓ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تخزين المعرفة على تحسين جودة الخدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة، لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائية عند مستوى دلالة (0,05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تخزين المعرفة على تحسين جودة الخدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تخزين المعرفة على تحسين جودة الخدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الجدول رقم (06): ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	Beta	معامل التحديد R^2	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عملية تخزين المعرفة	جودة الخدمات	0,173	0,317	0,100	2,361	0,022

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

يتبين لنا من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباطية أثرية بين عملية تخزين المعرفة وجودة الخدمة النقل في المؤسسة وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,317)، وأن قيمة (T) المحسوبة لمتغير تخزين المعرفة (2,361) بمستوى دلالة (0,022) وهي دالة إحصائية، أقل من (0,05)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,100$)، أي أن عملية تخزين المعرفة تفسر ما نسبته (10%) من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمة بالمؤسسة محل الدراسة.

بناء على ما سبق فإن قرار اختبار الفرضية: انه يوجد أثر دال إحصائي ذو تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

✓ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية توزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-، لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية توزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية توزيع المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الجدول رقم (07): ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	Beta	معامل التحديد R^2	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عملية توزيع المعرفة	جودة الخدمات	0,141	0,270	0,373	1,985	0,045

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

يتضح من الجدول أعلاه أنه توجد علاقة ارتباط أثرية بين عملية توزيع المعرفة وجودة الخدمة النقل في المؤسسة وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,270)، وأن قيمة (T) المحسوبة لمتغير توزيع المعرفة (1,985) بمستوى دلالة (0,045) وهي دالة إحصائية، أقل من (0,05)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,373$)، أي أن عملية توزيع المعرفة تفسر ما نسبته (37.3%) من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة محل الدراسة.

بناء على ما سبق فإن قرار اختبار الفرضية: انه يوجد أثر دال إحصائي ذو تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

✓ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-، لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة--

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعملية تطبيق المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الجدول رقم (08): ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	Beta	معامل التحديد R^2	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عملية تطبيق المعرفة	جودة الخدمات	0,221	0,385	0,148	2,952	0,005

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

تشير معطيات الجدول أعلاه على وجود علاقة ارتباط بين عملية تطبيق المعرفة وجودة خدمة النقل بالمؤسسة وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,385)، وأن قيمة (T) المحسوبة لمتغير تطبيق المعرفة (2,952) بمستوى دلالة (0,005) وهي دالة إحصائية، أقل من (0,05)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,148$)، أي أن عملية تطبيق المعرفة تفسر ما نسبته (14.8%) من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة خدمة النقل بالمؤسسة محل الدراسة .

بناء على ما سبق قرار اختبار الفرضية: انه يوجد أثر دال إحصائي ذو تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

✓ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-. لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لعمليات إدارة المعرفة على تحسين جودة خدمة النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-

الجدول رقم (09): ملخص الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	معامل الانحدار (B)	Beta	معامل التحديد R ²	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
عمليات إدارة المعرفة	جودة الخدمات	0,234	0,350	0,123	2,644	0,011

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25، وفقا لمعلومات الاستبيان التي تم رصدها من 03 إلى 30 نوفمبر 2020.

تشير معطيات الجدول أعلاه على وجود علاقة ارتباطية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة خدمة النقل بالمؤسسة وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0.350) وان قيمة (T) المحسوبة لمتغير عمليات إدارة المعرفة (2,644) بمستوى دلالة (0,005) وهي دالة إحصائية، أقل من (0,05)، كما بلغ معامل التحديد ($R^2=0,123$)، أي أن عمليات إدارة المعرفة تفسر ما نسبته (12.3%) من التغيرات التي تحدث في تحسين جودة خدمة النقل بالمؤسسة محل الدراسة.

بناء على ما سبق فإن قرار اختبار الفرضية كما يلي: انه يوجد أثر دال إحصائي ذو تأثير معنوي بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)

خاتمة:

بناء على ما تقدم نستنتج أن نجاح أي مؤسسة في تحسين جودة الخدمات التي تقدمها والبقاء في سوق العمل والحفاظ على ميزاتها التنافسية راجع إلى التطبيق الفعلي لإدارة المعرفة، وهو الهدف الأساسي الذي تسعى جميع المؤسسات للوصول إليه، ومن خلال التطرق إلى الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- أثبتت نتائج الوصف والتشخيص لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد عمليات إدارة المعرفة بان عملية تخزين المعرفة احتلت المرتبة الأولى بمتوسط قدره (3,83)، وهذا دال على أن مؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-تمتلك قاعدة حفظ البيانات تستخدمها وقت الحاجة إليها، ثم تلها عملية تطبيق المعرفة في المرتبة الثانية بمتوسط قدره (3,69)، وهذا ما ينعكس بالإيجاب على المؤسسة ويدل على أنها تستثمر في الأفكار التي يمتلكها الموظفون وتقوم بتطبيقها لمعالجة مشاكلها، ثم تلها في المرتبة الثالثة عملية توزيع المعرفة بمتوسط حسابي قدره (3,69)، وهذا ما يدل على أن المؤسسة تشارك بالمعارف التي تمتلكها مع موظفيها وتشجعهم على نشر خبراتهم بينما عملية اكتساب وتوليد المعرفة فقد احتلت المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (3,62) وهذا أيضا يدل على أن المؤسسة تقوم على تحفيز الموظفين على العمل الجماعي من أجل توليد أفكار جديدة وانها تسعى إلى استقطاب أحسن الكفاءات.

- أظهرت نتائج الوصف الشخصي لإجابات أفراد عينة الدراسة لأبعاد جودة الخدمات بان مستوى جودة الخدمات في المؤسسة كان مرتفع بدرجة عالية حيث احتل مؤشر الأمان المرتبة الأولى بمتوسط حسابي

قدره (4,54) وهذا يدل على ان المؤسسة تقدم الخدمة لزيائنها في جو يخلو من المخاطر، ثم يليه بعد الاعتمادية في المرتبة الثانية متوسط حسابي قدره (4,39) مما يدل على ان المؤسسة تقدم الخدمات لزيائنها في الوقت المناسب، وفي المرتبة الثالثة بعد الجوانب الملموسة بمتوسط قدره (4,37) وهذا يؤكد ان المؤسسة تهتم بالمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة، أما بعد الاستجابة فقد احتل المرتبة الرابعة بمتوسط قدره (4,33) مم يدل على ان المؤسسة تستجيب لزيائنها، والمرتبة الأخيرة احتلها بعد التعاطف بمتوسط قدره (4,23) وهذا يدل على ان المراقبين والموظفين في نقاط البيع يتعاملون مع الزبائن بطريقة لائقة.

-أظهرت النتائج الدراسة المتعلقة بأثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق جودة خدمات النقل بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-على وجود علاقة ارتباط أثرية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة خدمة النقل بالمؤسسة وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,350)، وهذا يؤكد على وجود أثر ذو دلالة إحصائية لعمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة خدمة النقل بالمؤسسة، والمؤشرات الدالة على ذلك كما يلي:

* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين اكتساب وتوليد المعرفة وتحقيق جودة خدمات النقل وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت قيمتها (0,251).

* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تخزين المعرفة وتحقيق جودة خدمات النقل وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,317).

* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين توزيع المعرفة وتحقيق جودة خدمات النقل وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,270).

* يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق المعرفة وتحقيق جودة خدمات النقل وذلك استنادا إلى قيمة (Beta) التي بلغت (0,385).

من خلال اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية تبين لنا أن عمليات إدارة المعرفة لها أثر في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة استغلال الترامواي-سيترام قسنطينة-، وان هنالك علاقة طردية قوية بين عمليات إدارة المعرفة وجودة خدمات النقل بالمؤسسة، حيث انه كلما كان هنالك تطبيق فعلي لإدارة المعرفة كلما زادت جودة خدمات النقل بالمؤسسة محل الدراسة.

قائمة المراجع:

1. السيد رضا محمد. (2016). أساسيات الجغرافيا السياحية. عمان: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
2. الصرن رعد. (2016). إدارة الجودة الشاملة مدخل الوظائف والأدوات. دمشق: داررسلان للنشر والتوزيع.
3. العادلي مجيد، عباس حسين. (2016). الاقتصاد في ظل التحولات المعرفية والتكنولوجية. عمان: دارغيداء للنشر والتوزيع.
4. المحياوي قاسم نايف. (2006). إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم وعمليات وتطبيقات. عمان: دارالشروق للنشر والتوزيع.
5. الهوش أبو بكر محمود. (2018). إدارة الجودة الشاملة في المجالين التعليمي والخدمي. طرابلس: دارحميثرا للنشر والترجمة.

6. بدير جمال يوسف. (2013). اتجاهات حديثة في إدارة المعرفة والمعلومات. عمان: دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع.
7. بوزنيط كنزة، بن حمود عز الدين. (2020). أثر عمليات إدارة المعرفة في أداء الأساتذة الجامعيين (دراسة حالة جامعتي جيجل ويسكرة). مجلة البحوث والدراسات التجارية. العدد 01، ص 121-137.
8. ديوب محمد عباس. (2008). أثر التدريب في تحسين جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية من منظور إدارة الجودة الشاملة دراسة تطبيقية على المؤسسة العامة لمخطوط الحديدية السورية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية. العدد 04، ص 25-44.
9. عميروش نجوى. (2019). تحقيق جودة خدمات النقل بالسكك الحديدية في ظل تطوير قطاع النقل في الجزائر الفترة 2000-2005. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية. العدد 04، ص 477-499.
10. قلبازة امال، يوسف رشيد. (2015). لوجستيك النقل البحري للبضائع "حالة الجزائر". مجلة دفاتر بوادكس. العدد 04، ص 174-206.
11. كافي مصطفى يوسف. (2015). اقتصاديات النقل السياحي. دمشق: دار رسلان للنشر والتوزيع.
12. محمد حسني أبو العلا ليلي. (2013). مفاهيم ورؤى في الإدارة والقيادة التربوية بين الأصالة والحداثة. عمان: دار يافا العلمية ودارة الجنادرية للنشر والتوزيع.
13. مصباح عماد الدين، عالم عبد الله. (2018). قياس جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة موبيليس-قسنطينة وعلاقتها برضا الزبائن. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي. العدد 09، ص 899-915.
14. مهمش مريم. (2019). واقع تطبيق إدارة المعرفة في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف. مجلة العلوم الاجتماعية. العدد 01، ص 26-42.
15. Fernandez irma becerra, sabherwal rajiv. (2010). Knowledge management systems and processes. New York: m.e. sharpe.
16. Wiig karl martin. (1997). Integrating Intellectual capital and knowledge management. Long range planning. N 03, p 399-405.