

دور بعض عمليات إدارة المعرفة في ردم فجوات جودة الخدمة/ دراسة إستطلاعية في مديرية بلدية القيارة

رسالة تقدم بها
مازن عمر محمد الحديدي

إلى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد في جامعة الموصل
وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الدبلوم العالي التخصصي في الإدارة
الصناعية

بإشراف
الأستاذ المساعد الدكتور
علي عبدالستار الحافظ

المستخلص

تناول هذا البحث تحليل العلاقة والأثر بين عمليات إدارة المعرفة وردم فجوات جودة الخدمة. واعتمد البحث على جانبين، تضمن الجانب الأول الإطار النظري معتمداً على الرسائل والأطاريح والبحوث والدراسات، فيما تضمن الجانب الثاني منهجية البحث والإطار الميداني. وقد تم اختيار عينة من مديرية بلدية القيارة في محافظة نينوى لتكون حقلاً لتطبيق الجانب الميداني للبحث، أما جمع البيانات فقد اعتمد الباحث على أسلوب الإستبيان بوصفها أداة رئيسة في جمعها، وقد تم تحليل البيانات باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية واستخرجت النتائج باستعمال البرنامج الحاسوبي SPSS-22.

وعموماً يحاول البحث الإجابة عن التساؤلات الآتية:

١. ما طبيعة فجوات الجودة الموجودة في المنظمة عينة البحث؟
 ٢. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين عمليات إدارة المعرفة المقترحة وردم فجوات الجودة؟
 ٣. هل تؤثر عمليات إدارة المعرفة المقترحة في ردم فجوات الجودة في المنظمة عينة البحث؟
- طبيعة علاقات الارتباط والأثر بين عمليات إدارة المعرفة والمتمثلة بـ (توليد المعرفة، خزن المعرفة، وتطبيق المعرفة) وفجوات جودة الخدمة، وللإجابة عن التساؤلات المذكورة آنفاً تم طرح المخطط الافتراضي للبحث والذي يعكس طبيعة علاقات الارتباط والأثر بين عمليات إدارة المعرفة، وتطرق البحث إلى مجموعة من الفرضيات الرئيسية والفرعية والتي تم اختبارها باستعمال مجموعة من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال إجابات الأفراد المبحوثين في المنظمة المبحوثة على استمارة الاستبيان.
- وبناء على تشخيص متغيرات البحث واختبار علاقات الأثر والارتباط على وفق ما أفضى إليه أنموذج البحث فقد تم تأشير مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- ١- إن طبيعة العمل في بلدية القيارة يعتمد على ضرورة إمتلاك العاملين لمهارات وقدرات معرفية تسهم في ردم فجوات الجودة، وتبين إن المدراء والعاملين في عينة البحث لديهم إسهامات تدعم توليد معرفة جديدة سيتقادون منها في العمل على ردم فجوات الجودة. واعتماداً على الاستنتاجات التي توصل إليها البحث، فقد تم تقديم مجموعة من التوصيات، ومن أهم التوصيات التي قدمها الباحث:

- ١- ضرورة إشراك العاملين في دورات تمكّنهم من التعامل بشكل صحيح مع التقانات الحديثة، وهذا يمكن العاملين من الاستفادة من المعرفة المخزنة وتصويبها باتجاه ردم فجوات الجودة.

Abstract

This paper analyzes the relationship and impact between knowledge management processes and bridging Service quality gaps. The research was based on two aspects. The first part included the theoretical framework based on theses, researches and studies. A sample was selected from the Directorate of Qayyara Municipality in Nineveh Governorate to be a field for the application of the field side of the research. This research is based on a hypothetical diagram showing the relationship between the independent variable of knowledge management .processes and the dependent variable of service quality gaps

In general, the research attempts to answer the following questions:

- 1.What is the nature of the Service quality gaps in the research sample organization ?
- 2.Is there a significant correlation between proposed knowledge management processes and bridging Service quality gaps ?
- 3.Do the proposed knowledge management processes affect the filling of quality gaps in the research sample organization ?
- 4.Which knowledge management processes contribute most to bridging quality gaps?

The nature of correlation and impact relationships between knowledge management processes (knowledge generation, knowledge storage, knowledge application) and service quality gaps. To answer these questions, a hypothetical outline of the research was presented, which reflects the nature of correlation and impact relationships between knowledge management processes and the research addressed a set of key assumptions. The study was conducted using a set of statistical methods to process the data obtained through the respondents' responses to the questionnaire.

Based on the diagnosis of research variables and the testing of impact and correlation relationships, according to the results of the research model, a number of conclusions were noted, the most important of which are:

1.The nature of work in the municipality of Qayyara depends on the need for workers to have the skills and abilities of knowledge contribute to bridge the quality gaps, and found that managers and workers in the research sample have contributions to support the generation of new knowledge will useful them in the work on bridging the quality gaps .

2.The results of the research indicate the availability of computers and software in the organization, which in turn indicates the possibility of the organization to take advantage of these means towards the storage of knowledge, and benefit from them in dealing with quality gaps, and confirmed by this conclusion what resulted in the results of research in the acquisition of knowledge after the storage The highest degree of correlation and impact .

3.The results of the research indicate the difficulty of applying knowledge because of the fear of the occurrence of work errors, and this indicates the presence of a group of workers in need of training courses, enabling them to deal with these technologies properly, and through doing so will avoid work errors .

Based on the conclusions of the research, a number of recommendations were presented :

1.the need to involve workers in courses to enable them to deal properly with modern technologies, and this enables workers to take advantage of stored knowledge and corrected towards filling the gaps of quality .

2.The quality gaps of the researched organization and according to the results of the research were low, and this refers to the awareness of the research organization of the quality gaps, and here must indicate the need to focus the management of the research organization to strive to maintain this level and maintain the quality of service provided, and strengthen.

3.benefit from all the experiences and ideas presented by the workers, because of the important role in providing knowledge to the organization researched ideas and creations, and new knowledge has a prominent role in reducing quality gaps .

University of Al Mosul
College of Administration and Economics
Department of Industrial Management



**The role of some knowledge management processes in
bridging service quality gaps / exploratory study in The
Qayyara Municipality Directorate**

Search Submitted by

Mazen Omar Mohammed Al Hadidi

Specialist higher diploma in industrial management

Supervised by

Assist. Prof.

Dr. Ali Abdul-Satar Abdul-Jabbar Al-Hafidh

2019 A.D.

1440 A.H.