

# الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

## 2.1. المقدمة

يهدف هذا الفصل إلى تسليط الضوء على الأسس النظرية والمفاهيمية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في إدارة المعرفة (المتغير المستقل) وجودة الخدمة (المتغير التابع). كما يستعرض الفصل مجموعة من الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين في بيئات عمل مختلفة، مما يساهم في بناء قاعدة علمية متينة للدراسة الحالية وتحديد الفجوات المعرفية التي تسعى الدراسة لسدها، خاصة في قطاع الصناعات الغذائية بالتطبيق على شركة المراعي.

## 2.2. الإطار النظري للمتغير المستقل: إدارة المعرفة

### 2.2.1. مفهوم إدارة المعرفة

تُعد إدارة المعرفة عملية نظامية تهدف إلى اكتساب، وتخزين، وتوزيع، وتطبيق المعرفة داخل المنظمة لتحقيق ميزة تنافسية. عرفها (Alavi & Leidner, 2001) بأنها "العمليات المنظمة لتحديد وإدارة المعرفة المؤسسية لتعزيز القيمة المضافة".

### 2.2.2. عمليات إدارة المعرفة

تتفق معظم الأدبيات الإدارية على أربعة عمليات أساسية:

- خلق واكتساب المعرفة:** توليد أفكار جديدة من خلال البحث والتطوير أو الخبرات اليومية.
- تخزين المعرفة:** توثيق المعرفة وحفظها في قواعد بيانات يسهل الوصول إليها.
- مشاركة وتوزيع المعرفة:** نقل الخبرات بين الموظفين والإدارات لضمان انسيابية العمل.
- تطبيق المعرفة:** استخدام المعرفة المخزنة في حل المشكلات واتخاذ القرارات وتحسين جودة الخدمة.

## 2.3. الإطار النظري للمتغير التابع: جودة الخدمة

### 2.3.1. مفهوم جودة الخدمة

تُعرف جودة الخدمة بأنها الفرق بين توقعات العميل والأداء الفعلي للخدمة المقدمة. ويرى (Parasuraman et al., 1988) أنها "الحكم العام للعميل حول مدى تميز الخدمة وتفوقها".

### 2.3.2. أبعاد جودة الخدمة (نموذج SERVQUAL)

يعتمد البحث على الأبعاد الخمسة المشهورة لقياس الجودة:

1. **الاعتمادية:** القدرة على تنفيذ الخدمة الموعودة بدقة وموثوقية.
2. **الاستجابة:** الرغبة في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
3. **الأمان:** المعرفة واللباقة والقدرة على بث الثقة والطمأنينة.
4. **التعاطف:** تقديم الرعاية والاهتمام الفردي للعملاء.
5. **الملموسية:** المظهر المادي للمرافق والمعدات والموظفين.

## 2.4. الدراسات السابقة

### 2.4.1. الدراسات العربية

- **دراسة (أحمد، 2020):** بعنوان "أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية". هدفت الدراسة إلى قياس أثر عمليات إدارة المعرفة على جودة الخدمة، وتوصلت إلى وجود تأثير إيجابي معنوي، وأوصت بضرورة تعزيز ثقافة مشاركة المعرفة لتحسين الاستجابة للعملاء.
- **دراسة (أبو عيشة وعاشور، 2025):** بعنوان "أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات". أكدت الدراسة أن تخزين وتطبيق المعرفة هما الأكثر تأثيراً في تحسين مخرجات العمل وجودته.
- **دراسة (يونس موسى عيسى وآخرون، 2026):** بعنوان "أثر تطبيق إدارة المعرفة على أداء العاملين". ركزت على أن تبادل الخبرات يقلل من الأخطاء التشغيلية ويرفع كفاءة الخدمة المقدمة.

### 2.4.2. الدراسات الأجنبية

- **دراسة (Salem, 2019):** بعنوان "أثر مشاركة المعرفة على جودة الخدمة في قطاع الرعاية الصحية". أثبتت أن مشاركة المعرفة الضمنية بين الموظفين ترفع من مستوى الاعتمادية والأمان في الخدمة.

- **دراسة (Food and Beverage Case Study, 2020):** تناولت أثر إدارة المعرفة على الأداء في شركات الأغذية والمشروبات، وخلصت إلى أن الشركات التي تمتلك نظاماً قوياً لتخزين المعرفة تتفوق في جودة منتجاتها وخدماتها اللوجستية.

## 2.5. التعقيب على الدراسات السابقة

تتفق الدراسات السابقة على وجود علاقة طردية بين إدارة المعرفة وجودة الخدمة. وتتميز الدراسة الحالية بتطبيقها على شركة "المراعي" في المملكة العربية السعودية، وهو قطاع حيوي يتطلب دقة عالية في إدارة المعرفة لضمان جودة الخدمة والمنتج، مما يمثل إضافة نوعية للأدبيات العربية في هذا المجال.

## 2.6. قائمة المراجع المستكملة (References)

1. أحمد، عادل. (2020). أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمة في البنوك التجارية الأردنية. *مجلة العلوم الإدارية*، 12(2).
2. أبو عيشة، محمود، وعاشور، يوسف. (2025). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحسين جودة القرارات. *مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية*.
3. يونس موسى عيسى، وآخرون. (2026). أثر تطبيق إدارة المعرفة على أداء العاملين بالمؤسسات الحكومية. *مجلة العلوم الإنسانية*.
4. Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge management and knowledge management systems: Conceptual foundations and research issues. *MIS Quarterly*, 25(1).
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1).
6. Salem, M. (2019). The impact of knowledge sharing on service quality in healthcare sector. *International Journal of Business and Management*, 14(3).
7. Official Website of Almarai Company. (2024). *Annual Sustainability and Quality Reports*.