

دور صنع المعرفة في جودة الخدمات التعليمية

للمدارس الثانوية

م.م. رويدة هاشم جبر

ادارة الاعمال

المديرية العامة لتربية بغداد الرصافة الثانية / قسم تربية المدائن

roiedahashim@gmail.com

Abstract

The first to use the concept of knowledge makers is "Peter Drucker" in 1945, a person who has important knowledge of the organization, He is often the only person with this knowledge, Or the person who can use knowledge at work, and the aim of the research is to demonstrate the role of knowledge makers dimensions in improving the quality of educational services. The researcher used the descriptive and analytical approach. Secondary and primary sources were used, the first consisting of specialized scientific books and magazines, while the second was a questionnaire designed and prepared specifically for the purposes of the study. The five-point Likert scale (strongly disagree, disagree, neutral, agree, strongly agree) was adopted, and the spss24 program was used to measure the respondents' responses to the questionnaire items, and 35 questionnaires were distributed to secondary schools from the Second Rusafa side. The research reached a set of conclusions, the most important of which is that knowledge makers have prominent and important roles that make them lead the educational institution, and they are the basis for the formation of intellectual capital in the educational institution.

المستخلص

إن أول من استخدم مفهوم صناعات المعرفة هو "Peter Drucker ١٩٤٥"، الشخص الذي يكون لديه معرفة هامة للتنظيم، وغالباً ما يكون الشخص الوحيد الذي لديه هذه المعرفة أو الشخص الذي يمكنه استخدام المعرفة في العمل وهدف البحث الى بيان دور ابعاد صناعات المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية. المنهج الوصفي والتحليلي هو المنهج الذي اعتمد في هذا البحث، وتم استخدام المصادر الثانوية والأولية حيث تتكون الأولى من الكتب والمجلات العلمية المتخصصة، أما الثانية فتمثلت في استبيان تم تصميمه وإعداده خصيصاً لأغراض الدراسة، كما تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي (لا اوافق بشدة، لا اوافق، محايد، اوافق، اوافق بشدة) وقد استخدم برنامج spss24 لقياس اجوبة المبحوثين لفقرات الاستبيان وقد تم توزيع ٣٥ إستبانة على المدارس الثانوية من جانب الرصافة الثانية. وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات من اهمها أن لصناعات المعرفة أوار بارزة ومهمة تجعلهم يقودون المؤسسة التعليمية وهم أساس تكوين رأس المال الفكري في المؤسسة التعليمية كما اوصى البحث بضرورة مشاركة صناعات المعرفة في المؤتمرات والندوات وتشجيعهم من قبل الادارات للمشاركة الفعالة لنقل وتعزيز مشاركة المعرفة مع الاخرين.

المقدمة

زيادة الاهتمام وتسليط الضوء على جودة التعليم في الازمنة الأخيرة من القرن العشرين نتيجة التطور التكنولوجي والتقدم العلمي وما يصحبه من تغيرات اقتصادية وتوسع علمي، وضغوط اجتماعية جديدة على مؤسسات التعليم وزيادة الدافعية للتعليم الأكاديمي حتى اصبح السعي وراء تنظير وتحسين الجودة في المؤسسات التعليمية من المتطلبات الضرورية مما يستلزم وضع معايير ومؤشرات لها مما يمكن استخدامها في الحكم على مستوى الجودة في هذا النمط من التعليم من اجل تحسينه وتطويره. وهناك العديد من المصادر التي تنهض بجودة التعليم وتعمل على تحسينها ومن هذه المصادر هم صناعات المعرفة ودورهم على الجودة لما يمتلكونه من معرفة وابتكارات جديدة تساعد المؤسسات التعليمية على النهوض بجودة الخدمة التعليمية وان المعرفة هنا لم تكن كالمصادر الاخرى بتأثيرها على الجودة كما قال (بيتر دراكر) " المعرفة ليست مجرد مصدر اخر مثل رأس المال والعمل لكن هي المصدر الوحيد المهم في يومنا هذا" (العزاوي، ٢٠١٢) وبما ان هذه الدراسة اختصرت على دور صناعات المعرفة في جودة الخدمات التعليمية فتضمنت اربعة مباحث المبحث الاول يشمل المدخل النظري لصناعات المعرفة والثاني يشمل المدخل النظري لجودة الخدمات التعليمية اما الثالث فركز على الجانب العملي للدراسة والمبحث الرابع ضم مجموعة من المقترحات والتوصيات.

مشكلة البحث

تواجه المؤسسات اليوم صعوبات كثيرة من أجل القيام بوظائفها منها عدم توفر المعرفة الكافية والضرورية لإنجاز بعض المهام لهذا فهي تسعى إلى استقطاب ذوي الكفاءات والقدرات المميزة لصناعات المعرفة، ومؤسسات التعليم بصفقتها أهم قطاع في الاقتصاد الوطني لأي بلد تحاول بدورها أن تستفيد من خدمات تلك الفئة من العاملين من أجل تقديم أفضل ما لديها إلا أن استقطاب هذه الفئة من المجتمع، وتشغيلها والاحتفاظ بما يتطلب توفير بيئة ملائمة لهم ولخصائصهم الفريدة، وإدارة فعالة تسهر على حمايتهم والاستجابة السريعة لمتطلباتهم المادية والمعنوية، هذا كله يشكل عبئاً إضافياً تتحمله المؤسسة التعليمية، حيث تمثلت مشكلة البحث بطرح السؤال الرئيسي وهو:

ما مدى مساهمة صناعات المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية للمدارس الثانوية؟

1. هل توجد علاقة ارتباط بين صناعات المعرفة وجودة الخدمات التعليمية للمدارس الثانوية؟
2. هل يوجد تأثير لصناعة المعرفة في جودة الخدمات التعليمية للمدارس الثانوية؟

أهمية البحث

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال متغيراتها المبحوثة (أبعاد صناعة المعرفة، جودة الخدمات التعليمية) والتي تلعب دوراً أساسياً في نجاح مؤسسات التعليم، وتتضح أهمية البحث من خلال الآتي:

1. تحث الدراسة الحالية المدارس الثانوية لتبني (أبعاد صناعة المعرفة) كركيزة أساسية في تحسين جودة خدماتها.
2. تسليط الضوء على المفاهيم الحديثة التي تمكن المدارس الثانوية من النجاح والتفوق منها .
3. بيان كيف يمكن لصناعة المعرفة أن يساهموا في تحسين جودة الخدمات التعليمية للمدارس الثانوية.

أهداف البحث

يهدف البحث في ضوء المشكلة الحالية إلى بلوغ الأهداف التالية:

1. بيان مفهوم وادوار صناعات المعرفة.
2. بيان مفهوم وعناصر جودة الخدمات التعليمية.
3. بيان دور ابعاد صناعة المعرفة في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

فرضية البحث

ينبثق البحث من فرضية اساسية مفادها:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين كل بعد من ابعاد صناعة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية للمدارس الثانوية.

دراسات سابقة

1. دراسة (جهاد واخرون, ٢٠١٩) بعنوان: " دور نقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسي في جامعة تكريت" هدفت هذه الدراسة الى اختبار دور نقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية في الجامعة المبحوثة حيث استخدم الباحثان المنهج الوصفي والتحليلي لدراسة المشكلة وتحليلها وبيان العلاقة بين متغيراتها في جامعة تكريت كميداناً للدراسة واختيار فروضها ، واعتمدت استمارة الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة لغرض اختبار فرضيات البحث وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها: ضعف التأثير المعنوي لنقل المعرفة في تعزيز جودة الخدمة التعليمية .

2. دراسة (بوزياني واخرون, ٢٠١٩) بعنوان: " دور صناعات المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي ، دراسة استطلاعية لآراء عينة من أساتذة جامعة طاهري محمد بشار" , في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة واقتصاد المعرفة أصبح من الضروري الاهتمام بصناعة المعرفة لما لهم من أهمية كبيرة في قيادة هذا الاقتصاد ، كونهم المرتكز الأساسي والقاطرة الأمامية للوصول الى أهدافه، حيث تم بناء نموذج افتراضي للبحث وصياغة فرضياته ، في هذه الدراسة تم اعتماد الاستبانة كأداة لجمع المعلومات والبيانات التي تتعلق بالبحث ، وتم توزيع الاستبانة عشوائيا على عينة تتكون من (٣٨) أستاذا جامعيا ، كما استخدم البرنامج الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات، وبينت نتائج الدراسة بأنه توجد علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة معنوية ما بين إجمالي صناعات المعرفة وجودة خدمة التعليم العالي ، مما يشير الى ان صناعات المعرفة عامل من العوامل المهمة لتحسين جودة خدمة التعليم العالي في المؤسسة المبحوثة ، لهذا يتعين على هذه الأخيرة تبني صناعات المعرفة والاهتمام بهم أكثر .

3. دراسة (الرشيدي, ٢٠٢٠) بعنوان: " دور ادارة المعرفة في تحقيق جودة التعليم في المؤسسات التعليمية في دولة الكويت" هدفت الدراسة الى تقديم إطار تطبيقي وفكري لتطبيق مفهوم ادارة المعرفة وما لها من دور في تحقيق جودة الخدمات التعليمية في هيئات التعليم بصورة عامة، وبناء على الدراسة المسحية والنظرية في أنحاء مختلفة من دولة الكويت، حيث توصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات تشير الى وجود علاقة ارتباط إيجابية بين إدارة المعرفة المتمثلة بالمتغير المستقل وجودة الخدمات التعليمية والتي تمثل المتغير التابع.

المبحث الأول مدخل نظري لصناعة المعرفة

أولاً: مفهوم صناع المعرفة إن أول من استخدم مفهوم صناع المعرفة هو "Peter Drucker ١٩٤٥" الشخص الذي يكون لديه معرفة هامة للتنظيم وغالباً ما يكون الشخص الوحيد الذي لديه هذه المعرفة أو الشخص الذي يمكنه استخدام المعرفة في العمل. (عامر، ٢٠١٧: ٨٣) ويرى "Margaryan" أن صناع المعرفة هم من يستطيعون إثارة الإبداع والنمو في المنظمات وابتكار المنتجات الجديدة والخدمات وتصميم برامج التسويق وخلق الاستراتيجيات في الاقتصاد الحالي (Margaryan & Littlejohn.A, 2011: p. ٥٦٨). كما عرفت بأنها نوع معين من العاملين في مجال المعرفة وهم موظفي البحث والتطوير العلماء ومهارات ومواهب المهندسين والعاملين التقنيين الآخرين المشاركين في الاستشارة المعتمدة على أبحاث متخصصة وأعمال تطوير المنتجات أو الخدمات أو العمليات الجديدة. (محمد ولخضر، ٢٠١٩: ٨٠١) يعد مفهوم صناع المعرفة من المفاهيم الحديثة التي تناولها العديد من الكتاب والباحثين فقد عرفت على أنها افراد يقومون بجمع وتصنيف المعلومات وخبزها وجدولتها وإيصالها والاستجابة لجميع الطلبات التي تكون لها علاقة بالمواد المعرفية الخام. (جعفر، ٢٠٢٠: ٢١٩) كما يعرفون بأنهم "الافراد الذين يقومون بجمع المعلومات وتصنيفها وجدولتها وخبزها وإيصالها والاستجابة لكل الطلبات ذات علاقه بالمواد المعرفيه الخام" (جرادات واخرون، ٢٠١١، ٢٥٥). ويعرف صناع المعرفة بأنهم " المجموعات العاملون التي تشترك بشكل رئيسي بالعمل الفكري وتستعمل معرفتهم لتنفيذ عمل مبدع ويخلق القيمة ويجعلها مدركة ومرتبطة مع الاستقلالية والفردية والإبداعية، كونهم يمتلكون إبداع أكثر ونباهة أعلى وقدرة لإدارة الذات أعلى وهم مهتمون بتخطيط مهنتهم الخاصة ويعيرون انتباه أكبر لتطوير المنظمة". (الشمري واخرون، ٢٠١٦: ٥٦)

ثانياً: اهمية صناع المعرفة أن صناع المعرفة هم المحركات الأساسية لنمو الاقتصاد الجديد والموارد الاستراتيجية الرئيسية للمنظمات المعاصرة، إذ تم توجيه اهتمام كبير لتحليل العمل المعرفي والشركات المكثفة للمعرفة في السنوات الأخيرة، وإن أغلب عمل صناع المعرفة يركز بشكل أساسي على تحليل العمل المعرفي (عامر، ٢٠١٧: ٨٤) حيث أن صناع المعرفة هم الموارد الاستراتيجية والتنافسية الرئيسية لمنظمات اليوم وكذلك لنمو الاقتصاد الجديد، حيث أن أغلب عمل صناع المعرفة يركز على فهم وتحليل طبيعة العمل المعرفي وإدارته من أجل استقرار المعرفة الضمنية ضمن عمل المنظمة والتي تعد الثروة الرئيسية للمنظمة، لذا أصبح من الأولوية لدى المنظمات الاحتفاظ بصناع المعرفة وتضمن التزامهم المستمر و ولائهم للمنظمة لضمان معدل الإنتاجية الذي أصبح التحدي الأعظم للقرن الحادي والعشرين (أحمد واخرون، ٢٠١٦: ١٢)

ثالثاً: أبعاد صناع المعرفة فقد اختلف الباحثون في تحديدها إلا أننا في دراستنا هذه سوف نكتفي بالذي قدمه (Scholes) ويشمل هذا النموذج على الأبعاد الآتية: (المهارات التكنولوجية، القدرات التنظيمية، القدرات الاجتماعية، الثقة المتميزة) (محمد ولخضر، ٢٠١٩: ٨٠٢)

١. المهارات التكنولوجية: هي جميع القدرات والإمكانات التي يتمتع بها صانع المعرفة وتجعله قادراً على التعامل مع التكنولوجيات الحديثة أثناء إنجازه لمهامه.
 ٢. القدرات التنظيمية: تمثل قدرة صانع المعرفة على التعامل مع مختلف النظم الإدارية، وإيجاد حلول للمشاكل المتعلقة بالاجراءات والقواعد الادارية استناداً على الخبرات والمهارات المعرفية المكتسبة.
 ٣. القدرات الاجتماعية: هي مجموعة الإمكانيات والمهارات الاجتماعية التي تجعل صانع المعرفة قادراً على بناء علاقات اجتماعية مميزة مع جماعته في العمل ومجتمعه الخارجي.
 ٤. الثقة المتميزة: وهي ثقة صانع المعرفة بنفسه وثقة منظمته به ويأتي هذا التميز نتيجة المعارف والمهارات التي يكتسبها صانع المعرفة خلال مسيرته المهنية والتي تجعله متفرد ومتميز في إنجاز بعض الأعمال مما يعزز ثقته بنفسه ومنظمته.
- رابعاً: أدوار صناع المعرفة يرى (اكرم واخرون، ٢٠١٨: ١١٠) أن لصناع المعرفة أدوار متعددة تتمثل في:
١. المراقب: أي يراقب الأداء التنظيمي استناداً إلى المعلومات الأولية.
 ٢. المساعد: أي ينقل المعلومات لتعليم الآخرين بمجرد تحديد المشكلة.
 ٣. المتعلم: يستخدم المعلومات ويطبقها لتحسين المهارات والمقدرة الشخصية.
 ٤. حلقة الوصل: يربط المعلومات التي تصل من المصادر المختلفة لتوليد معلومات جديدة.

٥. الرابط الشبكي: الأشخاص الذين يخلقون المعلومات الشخصية أو مشروع ذو صلة بالأشخاص الذين شاركوا بأعمال مشابهة لمشاركتها المعلومات ودعم الآخرين.

٦. المنظم: الشخص المشارك في التخطيط التنظيمي والشخصي للأنشطة مثل إعداد القوائم والجدولة.

٧. المنقب: الشخص الذي يبحث ويجمع معلومات عن موضوع معين.

٨. المتشارك: ينشر المعلومات في المجتمع.

٩. المحلل: الشخص الذي يجد أو يقدم الطريقة للتعامل مع المشكلات.

١٠. المتعقب للمشكلات: الشخص الذي يراقب وينظم النشاطات الشخصية والتنظيمية لمعالجة المشكلات.

خامساً: مقدرات صناع المعرفة تعمل العديد من المنظمات على اعداد رأس مالها البشري ليكون صانعاً للمعرفة وعليه يجب عليها النظر في العديد من المقدرات الأساسية (الكفاءات الجوهرية) وكما يلي: (العزاوي واخرون، ٢٠١٥: ١٣٠)

١. **مهارات التفكير:** من المتوقع امتلاك صانع المعرفة لرؤية حول كيفية تحسين المنتج واطرافه مساهمات ذات قيمة للزبون من قبل العاملين وكيفية مساهمة التعليم المستمر في مهنة صانع المعرفة وتحقيق الولاء للمنظمة والرضا الوظيفي.

٢. **الابتكار /الابداع:** تسهم روح الابتكار والابداع لصناع المعرفة في توسيع نطاق رؤيتهم حول تقديم منتج او خدمة جديدة تحرز تقدم المنظمة .

٣. **المسؤولية:** قيام صانع المعرفة بمناقشة المشكلة مع الشخص المسؤول لاجل التوصل الى افضل الحلول.

٤. **اتخاذ اجراءات حاسمة:** ينبغي على صانع المعرفة ان يكون على استعداد لتبني الانضباط المهني والصبر والتصميم.

سادساً: مهارات صناع المعرفة بغض النظر عن المساهمات العلمية والتوجهاتهم التخصصية التي يمتلكها العاملون بحقل المعرفة هناك مجموعة من المهارات لا بد من الالتزام بها وتشمل الاتي : (جعفر، ٢٠٢٠: ٢٢١)

١. **مهارات التعلم:** وهي البقاء على اتصال مع ما يحدث في العالم و التكيف مع التغيير السريع الحادث في البيئة.

٢. **مهارات التكنولوجيا:** وهي المساعدة في الحصول على المعلومات ونشرها ومعالجتها.

٣. **مهارات حل المشاكل:** وهي القدرة على البحث عن المعلومات؛ واستخدامها مع وجود هدف واضح وايجاد الحل المناسب للمشكلة.

٤. **مهارات العمل الفرقي:** والتي تسهل خلق المعرفة واكتسابها ونشرها.

٥. **مهارات التواصل:** توفر امكانية للموظف التعبير عن نفسه امام الجمهور بطريقة مكتوبة او شفوية.

٦. **تحمل المخاطرة:** تسلط الضوء على قدرة الخريجين على التنبؤ بما سيحدث في البيئة الاقتصادية؛ والقدرة على احترام المواعيد.

٧. **التفكير النقدي:** تمثل قدرة الخريجين على تحليل المعلومات المعقدة والقدرة على تحليل الوضع نفسه من وجهات نظر مختلفة.

سابعاً: النظريات الشخصية لصناع المعرفة وأنواعه تذهب الأطر النظرية في مجال الشخصية إلى التأكيد على توافر نوعين من النظريات في مجال الشخصية هما:

١. **نظرية الأنماط:** تقترض هذه النظرية على توافر صفة عامة واحدة تتركز حولها الصفات الأخرى في الشخصية وفي ضوءها اتخذ العديد من الباحثين الأنماط الجسمية أساساً لتحديد سلوك الفرد بينما تبني باحثين آخرين نموذج كرتشمير بوصفه مثلاً على هذه النظرية والذي حدد في ضوءها توافر نوعين من الشخصية هما المكتنز والواهن في حين اعتمد يونج على النمط المنطوي والمنبسط بوصفهما من الأنماط التي تحدد شخصية الفرد وبالتالي سلوكه بين اقرانه (صالح والسامرائي، ٢٠١٢، ٨٥-٨٦) وهنا يرى الباحث ان سلوك صانع المعرفة يتحدد باتجاهين بعملية المشاركة بالمعرفة:

الأول: صانعي المعرفة الذين يغلب على شخصيتهم نمط العزلة (الانطواء) فمثل هؤلاء الافراد يحاول الابتعاد عن عملية المشاركة بالمعرفة.

الثاني: صانعي المعرفة الذين يغلب على شخصيتهم نمط التفاعل (الانبساط) فمثل هؤلاء الافراد ينجح نفسه في عملية المشاركة بالمعرفة وبالتالي له ميل كبير نحو الانخراط في العمل الجماعي، والذي بدوره يعد الأساس في المشاركة بالمعرفة.

٢. نظرية السمات: تذهب هذه النظرية إلى التأكيد على سمات الأفراد حصراً في تفسير شخصياتهم وحيث أن من أهم سمات الأفراد لاسيما في هذا الطرف الذي يشهد تنامي الاهتمام بالمعرفة هي نوع المعرفة التي يحملها الأفراد، لذا يمكن تفسير الشخصيات وتحديدها اعتماداً على مفاهيم المعرفة على النحو الآتي: (العدواني وآخرون، ٢٠١٠: ٩٥)
- أ. الشخصية الضمنية: التي يغلب على صاحبها الغموض للصعوبة التي يواجهها في التعبير عن معرفته أو نقلها للآخرين، لذا فهي شخصية على نحو ربما يبدو مستقلاً في رأيه وانعزالياً في تعامله مع الآخرين.
- ب. الشخصية الظاهرية: وهي النوع المعاكس في خصائصه للشخصية السابقة، بمعنى أنها شخصية مفهومة على أن يسهل التعامل معها، لما تتصف به من إمكانات التعبير عن معرفتها أو نقلها واستقبالها لذا تبدو على الأغلب شخصية اجتماعية على نحو يمتلك القدرة على التفاعل مع الآخرين.
- ت. الشخصية الضمنية-الظاهرية: وتبدو هذه الشخصية موقفية على الأغلب، على نحو يوفر لصاحبها إمكانية العمل في الأجواء المختلفة كمرؤوسة في حالة وقائدة في الحالة الأخرى.
- وبعامة يمكن تبني نظرية السمات في إطار تحديد الخصائص الشخصية للأفراد والمتمثلين في هذه الدراسة بصناع المعرفة والتي من أهمها:
١. التأهيل العلمي: بوصفه من الخصائص الشخصية التي تعبر عن مستوى المعرفة المكتسبة التي حصل عليها الفرد بوسائل مختلفة بدءاً من التعليم الأكاديمي بمراحله المختلفة مروراً بالدورات التدريبية في مجال الاختصاص وانتهاءً بالتدريب أثناء العمل والتي ينبغي الوقوف عليها لأهميتها في مجال مشاركة الأفراد بالمعرفة ووفقاً لمؤهلاتهم.
٢. تقدير الذات: بوصفها من الخصائص التي تعبر عن مدى ثقة الفرد بالمعرفة التي يحملها والتي يمكن تمييز نوعين من الأفراد اعتماداً عليها هما:
- أ. الأفراد ذوي التقدير الواطئ للذات الذين غالباً ما يخشون الفشل لذا يعمدون إلى اختيار أعمال على نحو أقل من قدراتهم.
- ب. الأفراد ذوي التقدير العالي لذاتهم، وهو نوع من الشخصية يسعى نحو الإقبال على العمل حتى وإن كان على نحو أعلى من قدراته، لذا يمكن عده بوصفه الأقدر على الإبداع مقارنة بالأفراد من النوع السابق.
٣. القدرة على تحمل المسؤولية: ترتبط هذه الخاصية بالخاصية السابقة وبموجبها يمكن تقسيم الأفراد إلى صنفين:
- الأول: يوعز نواحي الفشل التي يصادفها إلى عوامل خارجية كالقدر وليس إلى معرفته والقدرة على توظيفها على النحو الذي يلي متطلبات المسؤولية التي يتحملها.
- الثاني: يعتقد أن نجاحه أو فشله، إنما يعد من نتاج التوظيف المناسب لمعرفته في المجالات التي يكلف بالعمل فيها.
٤. الانطواء والانفتاح: بوصفهما من الخصائص التي تعكس نوع المعرفة التي تحكم شخصية الفرد، فالشخصية الضمنية كما سبقت الإشارة غالباً ما تكون أو تبدو انطوائية، بعكس الشخصية الظاهرة التي يغلب عليها الانفتاح مما يعكس أهميتها لاسيما في مجال المشاركة بالمعرفة.
٥. التسلطية والجزمية: يشيران إلى مدى تمسك الأفراد بالمعرفة التي يؤمنون بها، فكلما كانت المعرفة التي يحملها الفرد ضمنية، كلما عدت وسيلة لفرض الآراء على الآخرين، مما قد يؤدي إلى الصراعات لاسيما في إطار المشاركة بالمعرفة، وبالعكس كلما كانت معرفة الأفراد ظاهرية، عدت وسيلة أفضل للتفاعل مع الآخرين.

البحث الثاني مدخل نظري لجودة الخدمات التعليمية

أولاً: مفهوم جودة التعليم تعرف الجودة بأنها مجموعه من الخصائص والسمات لخدمة معينة او لمنتج معين والتي تظهر قدرتها على تلبية حاجات مختلفة. (الطيبي، ٢٠١٠: ١١٨) ان الجودة تعتبر وسيلة من أهم الوسائل والأساليب التي تحسن نوعية التعليم، والارتقاء بمستوى الاداء في هذا العصر والذي اطلق عليه المفكرين بعصر الجودة، تعد الجودة دليل على روح الاستمرار والبقاء لدى الهيئات التعليمية ولا تعتبر بديلاً "ممكن ان تأخذ به او تتركه من قبل الانظمة التعليمية بل اصبحت ضرورة ملحة لتلميها حركة الحياة. وتعد الجودة نظام رقابي على عدة عوامل مهمة والتي بدورها تكون مؤثرة على تكاليف التعليم ونوعيته (مجيد، ٢٠١١: ٩)

ثانياً: عناصر الجودة التعليمية تشمل عناصر الجودة التعليمية على: (الجلبي، ٢٠٠٧: ٣٢)

١. جودة الاشخاص المرتبطين ارتباطاً مباشراً بالعملية التعليمية والمكونة من اعضاء الهيئة التعليمية والطلبة.
 ٢. جودة المحتوى التعليمي المتضمن المناهج والكتب فضلاً عن البرامج والتقنيات المتبعة.
 ٣. جودة البيئة التعليمية المتضمنة القاعات والمختبرات والصفوف والورش والمكتبات... الخ.
 ٤. جودة السياسة المتبعة من قبل الادارة وما تتبناه من انظمة وقوانين وتشريعات.
 ٥. العنصر الاخير يمثل جودة الناتج التحصيلي المتمثل بنتائج الطلبة او جودة الانشطة البحثية والخدمات المجتمعية المقدمة من قبلهم.
- ثالثاً: المبادئ الأساسية للجودة** المنظمة العالمية للمواصفات والمعايير اصدرت مجموعة من المواصفات والمعايير ابتداءً من مجموعة ISO_٩٠٠٠ لعام ١٩٨٧ ثم مجموعة ISO_٩٠٠٠ لعام ١٩٩٤ الى ان توصلت الى مجموعة ISO_٩٠٠٠ لعام ٢٠٠٠. تركز هذه المجموعات على تحقيق ضمان الجودة، وتطبيق هذه المجموعات في مؤسسات التعليمية يؤدي الى عدة مزايا، فهي توحد اجراءات العمل وتحسن جودة الاداء الجامعي، وتوزع المهام وتحدد الواجبات والمسؤوليات على جميع الكوادر بصورة دقيقة وفاعلية كبيرة وتعرفهم على اجراءات والية العمل، وبالنتيجة تؤدي الى تحقيق رضا المجتمع (الطلبة وسوق العمل) ان انظمة الجودة التي تكون مبنية على اسس مواصفات ضمان الجودة تقوم على سبعة مبادئ اساسية وهي: (سلمان، ٢٠١٣: ٩)
١. **التنظيم** : لضمان انجاز الاعمال بشكل تام وصحيح تتطلب مواصفات ضمان الجودة من المؤسسات ان تعمل على تحديد صلاحيات ومسؤوليات كل شخص والتدخلات التنظيمية بينه وبين الاشخاص الاخرين.
 ٢. **توثيق نظام الجودة** : يتمثل باعداد دليل الجودة والانشطة والتعليمات الخاصة بالعمل اي يعمل على توثيق كيفية القيام بكافة اجراءات العمل والتي بدورها تؤثر على جودة المؤسسات.
 ٣. **ضبط وثائق نظام الجودة** : يعمل على ضبط ومراجعة وتطوير الوثائق، والمصادقة عليها واصدارها، وتعديلها تجنباً للقيام بالاعمال او الانشطة بطريقة مخالفة لما هو معتمد.
 ٤. **الاحتفاظ بسجلات الجودة** : يعمل على مساعدة المؤسسة في حال ظهور اي مشكلة من خلال متابعة ما حدث. واطهار ما اذا تم اتباع اجراءات وتعليمات العمل كما يجب ام لا للجهات الداخلية والخارجية.
 ٥. **التحقق والتأكد من تنفيذ الانشطة التي يشملها نظام الجودة**: ويشمل التأكد من مطابقة المنتج للمواصفات والتحقق من التصميم وفحصه والمصادقة عليه اثناء عملية التصنيع فضلاً عن تدقيق نظام الجودة للتأكد من انه يعمل كما يجب والمراجعة له من قبل الادارة تأكيداً لفاعليته.
 ٦. **تثبيت حالات عدم المطابقة واتخاذ اعمال تصحيحية مناسبة**: اي انه في حالة ظهور عدم تطابق بنظام الجودة المحدد مسبقاً يتم تثبيتها وتحديد سبب ظهورها وتصحيحها حسب اعمال مناسبة لمنع حدوثها مجدداً والتأكد من فاعلية هذه الاعمال.
 ٧. **تحسين التعاون والتفاهم والتواصل**: يشمل علاقة التواصل داخل القسم الواحد او التواصل بين الاقسام الاخرى، لمعرفة كل شخص واجباته، مما يقلل او يمنع حدوث الازعاج في العمل.
- رابعاً: مبررات وفوائد تطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم** تساعد ادارة الجودة على احداث عملية التحديث والتغير في النظام التعليمي بشكل منظم لأن نظرية الجودة الشاملة تعد نظرية متكاملة التطبيق ومنظمة تستخدم كنظام في اتخاذ القرارات وتحليل المعلومات فضلاً عن تركيز عناصر ادارة الجودة الشاملة ومبادئها على تفعيل دور كل عنصر او كل شخص في اطار النظام التعليمي من اجل استمرارية التحسين والتطوير لذا لا بد من اجمال فوائد تطبيق ادارة الجودة الشاملة في الهيئات التعليمية وكما يلي: (ماهر وحسين، ٢٠١٤: ٢٢٧)
١. تساعد الجامعات في تصحيح ومراجعة المناهج الدراسية او تطويرها من خلال ايجاد نظام شامل لضبط الجودة فيها.
 ٢. تساعد الجامعات في تركيز جهودها على اتباع الاحتياجات اللازمة للمجتمع.
 ٣. ايجاد هياكل تنظيمية موحدة يكون تركيزها على الجودة في التعليم مما يؤدي الى زيادة الضبط والنظام في الجامعات.
 ٤. التجنب للآثار الناجمة عن غياب التنافس العالمي للخريجين، وازدياد نسبة البطالة من الخريجين.
 ٥. تساعد في الحد من المشكلات التي تواجه العملية الادارية والسيطرة عليها.
 ٦. حاجة المجتمع للخريجين الذين يمتلكون مواصفات ذو جودة عالية لتصدي المشكلات التي يتعرض لها.
- خامساً: المتطلبات الأساسية لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في التعليم**

ان عناصر ومبررات واهداف تطبيق ادارة الجودة الشاملة تحتاج الى مطالب اساسية في المؤسسة التعليمية كي تستطيع هذه المؤسسات فهم وتطبيق مفهوم ادارة الجودة الشاملة تطبيقاً عملياً وليس مجرد فهمه بطريقة نظرية بعيدة عن الواقع وتكون قادرة على الوصول لارضاء الجهات المستفيدة الداخلية والخارجية للمؤسسات التعليمية فهناك العديد من المتطلبات من اهمها: (احمد والانصاري، ٢٠٠٢: ٧٥)

١. التأييد والدعم لنظام ادارة الجودة الشاملة من قبل الادارة العليا.
٢. من الخطوات الرئيسية لتبني ادارة الجوده الشاملة هو الترسخ لثقافة الجودة الشاملة بين العاملين فالتغيير بالمعتقدات والقيم والمبادئ التنظيمية المعتادة مابين الافراد العاملين بالمؤسسة يجعلهم ينتمون الى ثقافات تنظيمية اخرى لها دور واضح في التوجهات الجديدة وتطوير المؤسسات التعليمية.
٣. للتحسين من مستويات الاداء في المؤسسات التعليمية يتطلب اشراك جيع العاملين في الجهود المبذولة.
٤. لابد من تحديث المناهج وتطويرها وتبني اساليب تقيم حديثة ومتطورة فضلاً عن تنمية الموارد البشرية من المدرسين والمشرفين الاكاديمين وكذلك تحديث الهيكل التنظيمي لاحداث التجديد التعليمي المطلوب. من المتطلبات الاساسية التعرف على احتياجات الطلبة المتمثلين بالمستفيدين الداخليين والعاملين والخارجيين المتمثلين بعناصر المجتمع الخارجي واخضاع احتياجاتهم الى معايير قياس الجودة والاداء.
٥. من اجل اتخاذ القرارات الدقيقة بشأن المشاكل التي تتعرض لها المؤسسة التعليمية يتطلب تطوير نظام المعلومات لجمع الحقائق.
٦. ممارسة التقييم الذاتي للاداء وتعويد المؤسسات التعليمية على ممارسته بصورة فاعلة.
٧. يعد تفويض الصلاحية من المتطلبات الاساسية في ادارة الجودة الشاملة وهو من مضامين العمل والجماعي بعيداً عن المركزية في اتخاذ القرارات.
٨. يتطلب استخدام الاساليب الكمية في اتخاذ القرار لزيادة الموضوعية.
٩. لاتقان العمل وجودته يتطلب مشاركة جميع الافراد المعنيين في المؤسسة بصياغة الاهداف والخطط اللازمة مشاركة حقيقة وذلك من خلال توحيد الجهود وتحديد ادوار العاملين ورفع روحهم المعنوية في بيئة العمل وفي مختلف المستويات والمراحل.

البحث الثالث الجانب العلمي

منهج وأدوات البحث

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والتحليلي في الدراسة وتم استخدام المصادر الثانوية والأولية حيث تتكون الأولى من الكتب والمجلات العلمية المتخصصة، أما الثانية فتمثلت في استبيان تم تصميمه وإعداده خصيصاً لأغراض الدراسة، كما تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي باستخدام برنامج spss24 لقياس الاستجابات لفقرات الاستبيان وحسب الجدول ١

الاستجابة	لا اوافق تماماً	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

الإطار الزمني والمكاني للبحث أجريت الدراسة الميدانية في سنة ٢٠٢٢ للمدارس الثانوية من جانب الرصافة الثانية.

مجتمع وعينة وأداة الدراسة تكونت العينة من ٣٥ فرد وزعت عليهم الاستبانة عشوائياً، وتكونت الاستبانة من جزأين الجزء الأول يتناول البيانات الشخصية والوظيفية المتعلقة بالمبجوثين، أما الجزء الثاني فقد تناول صناع المعرفة بأبعاده الأربعة وجودة الخدمات التعليمية. **صدق وثبات الاستبانة** ان المقصود بثبات الاستبانة هي الحصول على النتيجة نفسها إما لو تم اعادة الاستبيان ولعدة مرات في نفس الشروط والظروف بعبارة ادق تمثل ثبات النتائج وليس التغيير بدرجة كبيرة اذا ما تم توزيعها على افراد العينة لاكثر من مرة ولمدة زمنية محددة وتم التحقق بواسطة معامل الفا كرونباخ.

الجدول (٢)

المجال	معامل ألفا كرونباخ	عدد الفقرات (الأسئلة)
دور صناع المعرفة في جودة الخدمات التعليمية للمدارس الثانوية	٠.٩٢٠	٣٥

من خلال النتائج المحصل عليها من الجدول رقم (٢) يتبين أن معامل ألفا كرونباخ بلغ ٩٢٪ مما يعني أن نسبة الثبات (المصدقية الاعتمادية) مقبولة وهي أكبر من المعمول بها إحصائياً (٦٠٪)

وصف وتشخيص آراء العينة حول متغيرات البحث

الجدول (٣) يبين الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمتغيرات البحث وكالاتي:

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
١.	يتم استعمال شبكة الانترنت في الوصول إلى المعرفة .	٣.٣٩	٠.٦٠	٪١٧.٦٩
٢.	لصناع المعرفة أدوار بارزة ومهمة تجعلهم يقودون المؤسسة التعليمية.	٣.٤٦	٠.٥٩	٪١٦.٧٧
٣.	صناع المعرفة هم أساس تكوين رأس المال الفكري في المؤسسة التعليمية.	٣.٦٨	٠.٥٠	٪١٣.٦٢
٤.	هناك استجابة سريعة لطلبات الإدارية المقدمة من الأساتذة	٣.٧٨	٠.٥٣	٪١٤.٠٢
٥.	توفر المدارس الثانوية تسهيلات مادية ومعنوية للباحثين	٣.٥٧	٠.٤٣	٪١٢.٠٥
٦.	تمتلك المدارس الثانوية وسائل قواعد بيانات تزود بالمعلومات حول مختلف المواضيع	٣.١٤	٠.٥٤	٪١٦.٨٧
٧.	تولي المدارس الثانوية اهتماماً بالأساتذة ذوي الخبرة والمعرفة .	٤.٤٢	١.٠٥	٪٢٣.٧٥
٨.	يمتاز صناع المعرفة بصفات وخصائص فريدة تؤهلهم ليكونوا مصدراً لتحقيق مزايا تنافسية للخدمة التعليمية.	٤.٥٦	٠.٥٨٣	٪١٢.٧٨
٩.	قيام الإدارات بتشجيع صناع المعرفة على المشاركة في الندوات والمؤتمرات.	٤.١١	٠.٦٥٦	٪ ١٥.٩٦
١٠.	يتم الاعتماد على خبرات ومهارات من المصادر الداخلية	٤.٠٠	٠.٦٤٥	٪١٦.١٢
١١.	يستخدم الأساتذة وسائل تعليمية مبتكرة	٤.٣٢	٠.٧٤٨	٪١٧.٣١
١٢.	جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم تعتبر من بين أهم ضمانات وعوامل النجاح في المنظمات.	٤.٢٥	٠.٤١٧	٪٩.٨١
١٣.	تستعمل المدارس الثانوية وسائل حفظ المعرفة مثل الأرشيف الالكتروني.	٣.٧٢	٠.٤٨	٪١٢.٩٠
١٤.	يوجد نظام شامل لضبط الجودة في المدارس الثانوية.	٣.٣٢	٠.٤١	٪١٢.٣٤
١٥.	الجودة تعتبر من اهم الوسائل لتحسين مستوى التعليم وتطوير ادائه في هذا العصر	٤.٦٦	٠.٥٨	٪١٢.٤٤

ان التأثيرات دالة إحصائياً إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوبة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد ٠.٠٥ وبالعكس، وعند تطبيق تحليل الانحدار تبين ان هناك علاقة ايجابية ما بين صناع المعرفة وجودة الخدمات التعليمية. والقيمة الاحتمالية (Sig.) هي 0.000 لذا فإن المجال يكون دال إحصائياً عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ ، هذا يعني بأن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال زاد عن درجة

الحياد وهي ٣. هذا يوضح موافقة افراد العينة على هذا المجال. وأن المتوسط الحسابي لجميع الفقرات يساوي ٣.٨٢ والانحراف المعياري لجميع الفقرات هو ٠.٥٨١٪.

البحث الرابع الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

١. لصناع المعرفة أدوار بارزة ومهمة تجعلهم يقودون المؤسسة التعليمية، وهم أساس تكوين رأس المال الفكري في المؤسسة التعليمية
٢. تعتبر الجودة دليل على روح الاستمرار والبقاء لدى الهيئات التعليمية وهي من اهم الوسائل لتحسين مستوى التعليم ولا تعتبر بديلاً
٣. يمكن ان تأخذ به او تتركه من قبل الانظمة التعليمية بل هي اصبحت ضرورة ملحة تمليها حركة الحياة.
٤. يمتاز صناع المعرفة بصفات وخصائص تؤهلهم ليكونوا مصدرًا لتحقيق مزايا تنافسية للخدمة التعليمية.
٥. جودة الخدمات التي تقدمها مؤسسات التعليم تعتبر من بين أهم ضمانات وعوامل النجاح في المنظمات لكونها تزود بأهم مدخل من مدخلات العملية الإنتاجية.

ثانياً: التوصيات

١. ضرورة مشاركة صناع المعرفة في المؤتمرات والندوات وتشجيعهم من قبل الادارات للمشاركة الفعالة لنقل ومشاركة المعرفة مع الاخرين.
٢. البحث على انظمة جديدة لضبط الجودة التعليمية والتي بدورها تكون متمكنه من تصحيح المناهج او مراجعتها والتطوير بها.
٣. من الضروري دمج صناع المعرفة في فرق العمل الجماعي وزجهم بين العاملين مما يؤثر ايجابيا على نتائج عملية المشاركة بالمعرفة.
٤. تسليط الضوء على صناع المعرفة كونهم المحور المهم للابداع والتجديد والابتكار في مجالات العمل الخاصة بهم واعتبارهم احد المداخل المهمة لتحسين جودة التعليم.

المصادر

١. جرادات، اسماعيل صالح، ناصر، محمد سعد، أحمد، ورشاد أسماء، (٢٠١١)، إدارة المعرفة (الاصدار ١)، الاردن، إثراء للنشر والتوزيع.
٢. العزاوي، شفاء محمد وهاشم، ولدان عبد الستار، (٢٠١٥)، تأثير صناع المعرفة في التفوق المنظمي /بحث ميداني في عدد من الشركات الصناعية العراقية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، جامعة بغداد، مجلد ٢١، عدد ٨٤.
٣. العزاوي، فراس رحيم، (٢٠١٢)، "انعكاس خصائص صناع القرار على امتلاك المعرفة: دراسة استطلاعية لآراء عينة من مهندسي وفنيي مديرية الكهرباء في محافظة السليمانية"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، المجلد ١٨، العدد ٧٦.
٤. عامر، علي محمد، (٢٠١٧)، أثر أبعاد صناع المعرفة في ترشيد القرارات الادارية، دراسة أستطلاعية في جامعة تكريت. مجلة الدراسات العليا، جامعة النيلين.
٥. محمد، بوزيان، لخضر، دولي، (٢٠١٩)، دور صناع المعرفة في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، جامعة طاهري محمد، الجزائر، المجلد ٥، العدد ٢.
٦. جعفر، قيس زهير عبد الكريم، (٢٠٢٠)، تأثير صناع المعرفة في جودة التدريب وفق المواصفة SO10015، الكلية التقنية الادارية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٦٢.
٧. احمد، مصطفى والانصاري، محمد، (٢٠٠٢)، "برنامج إدارة الجودة الشاملة وتطبيقاتها في المجال التربوي، قطر، المركز العربي للتدريب التربوي لدول الخليج.
٨. الجليبي، سوسن شاكر، (٢٠٠٧)، "معايير الجودة الشاملة في الجامعات العربية"، مجلة اتحاد الجامعات العربية .
٩. ماهر، اسعد حمدي وحسين، محمد ابراهيم، (٢٠١٤)، اثر عمليات ادارة المعرفة على جودة التعليم العالي في العراق، المؤتمر الدولي السعودي لجمعيات ومراكز ريادة الاعمال.
١٠. سلمان، محمد ابراهيم، (٢٠١٣)، مستوى جودة الخدمات الجامعية كما يدركها طلبة جامعة الاقصى بغزة، مجلة جامعة الاقصى، المجلد ١، العدد ٥٠.
١١. وصفي، العقيلي عمر، (٢٠٠١)، "المنهجية المتكاملة لإدارة الجودة الشاملة"، عمان، دار وائل، ٢٠٠١ م

١٢. العدواني، عبد الستار والمعاضيدي، معن والشاهر، علي عبد الفتاح، (٢٠١٠)، "اثر شخصيات العاملين في تعزيز استراتيجية التمكين"،
المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد ٢.
١٣. صالح، بدرية والسامرائي، نبيهة، (٢٠١٢)، "دراسة مقارنة لخصائص الشخصية لدى طلبة كل من: الجامعة المستنصرية/ بغداد
وجامعة ناصر/ ليبيا"، مجلة سر من رأى، المجلد ٨، العدد ٣١.
١٤. اكرم، محسن الياسري، عبدالله احمد، مهدي الحسناوي، (٢٠١٨)، صناعات المعرفة ثروة المستقبل، الاردن، الرضوان للنشر والتوزيع.
١٥. الشمري، عبد الله أحمد، عبد الله الشمري سمر، ومهدي الحسناوي صالح، (٢٠١٦)، دور خصائص صناعات المعرفة في تحقيق الأداء
العالي للمنظمات، دراسة إستطلاعية لأراء عينة من قيادات كليات الإدارة والاقتصاد، الفرات الأوسط. مجلة القادسية للعلوم الإدارية
والاقتصادية، المجلد ١٨، العدد ٢.
١٦. Margaryan, A., & Littlejohn.A, (2011), Validation of Davenport Classification Structure of Knowledge Intensive Processes, Journal of Knowledge Management.