

The relationship between social capital and knowledge sharing and their impact on improving the educational service quality: an analytical study of the views of a sample of academic staffs in the government universities in the Kurdistan Region of Iraq

العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينتة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

م.د. حسيبة سليم حمد / كلية الإدارة والإقتصاد / جامعة صلاح الدين

م.سارا خالد خال / كلية الإدارة والإقتصاد / جامعة صلاح الدين

م. جيمن بابكر محمد / كلية الإدارة والإقتصاد / جامعة صلاح الدين

25
19

OPEN ACCESS

P - ISSN 2518 - 5764
E - ISSN 2227 - 703X

Received:16/1/2019

Accepted: 17/2/2019

المستخلص

يهدف هذا البحث الى بيان علاقات رأس المال الاجتماعي بمكوناتها (الشبكة الاجتماعية، الثقة الاجتماعية، الاهداف المشتركة) بتقاسم المعرفة (منح المعرفة، جمع المعرفة)، بوصفهما متغيرات مستقلة وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة التعليمية (جودة اعضاء هيئة التدريس، جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية). ويعد هذا البحث من الدراسات المهمة في محاولتها التعرف على العلاقة ما بين رأس المال الاجتماعي بتقاسم المعرفة وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة التعليمية للجامعات. حددت مشكلة البحث في عدة تساؤلات تمحورت حول طبيعة علاقة الارتباط- والتأثير بين متغيرات البحث المستقلة (رأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي) والمتغير المعتمد (جودة الخدمة التعليمية) ولأجل ذلك، تم بناء أنموذجاً افتراضياً، وعلى اساسه بناء اربع فرضيات اساسية تثبتق منها مجموعة من الفرضيات الفرعية و تم استخدام الاساليب الاحصائية للتحليل من خلال البرنامج الحاسوبي (SPSS)، وأجريت البحث على عينة من الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق. كما وأظهرت النتائج صحة جميع فرضيات البحث، وتوصل البحث الى مجموعة من الاستنتاجات كان من اهمها ان هناك تأثير معنوي موجب للعلاقة ما بين رأس المال الاجتماعي و تقاسم المعرفة مجتمعة في تحسين جودة الخدمات التعليمية. اما منفردة فقد اثبتت النتائج بأنه يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، و ايضاً لتقاسم المعرفة في تحسين جودة الخدمة التعليمية. واختتم البحث بعدد من التوصيات التي تتضمن مجموعة من الآليات والممارسات الادارية التي تعزز بناء رأس المال الاجتماعي وخلق البيئة المناسبة لتنمية عملية تبادل المعرفة بين أعضاء هيئة التدريس في الجامعات بالشكل الذي يخدم تحسين نوعية التعليم.

المصطلحات الرئيسية للبحث/ رأس المال الاجتماعي، التقاسم المعرفي، جودة الخدمة التعليمية.





العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

المقدمة

يواجه التعليم العالي اليوم تحديات عالمية من التغيرات التكنولوجية والمتطلبات المتزايدة لعالم اليوم. ولهذه تحتاج المؤسسات الأكاديمية الى تطوير قدراتها والاستجابة لهذه المطالب مثل منظمات الأعمال. وأن مؤسسات التعليم العالي مهمة لانها منتجة للابتكار، وان الخبرة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس تمثل المعرفة الرئيسية لمؤسسات التعليم العالي والذي يمثل بدوره المورد الرئيسي التنافسي لهذه المؤسسات. وتعمل الجامعات والمعاهد الفنية كموردين للتدريب والخبرة. ان المؤسسات الأكاديمية تلعب دورا هاما في تعزيز ومواصلة التطورات الاقتصادية من خلال ابحاثها وتزويد سوق العمل بالكوادر الكفوءة. ويمكن لمؤسسات التعليم العالي زيادة تأثيرها في المجتمع ويمكن ان تلعب دورا حاسما في نقل المعرفة من خلال العمل مع منظمات اخرى لدعم وحل مشاكلهم. وان كثير من الدراسات تؤكد بأن التعليم العالي لديها القدرة على تغير العالم من خلال التدريب والبحوث والابتكارات. ومن المعروف ان المؤسسات الأكاديمية عبارة عن بيئات كثيفة المعرفة حيث تشكل تقاسم المعرفة أحد الانشطة اليومية والتي يكون فيها الافراد أساسا للتعلم والبحث. وساعدت الجامعات في تغير المجتمعات عن طريق تثقيف صناع القرار والقادة والاكاديميين. وان الجامعات ومراكز البحوث تشكل مجتمعات اكايدمية تلعب دورا حيويا في خلق ونقل المعرفة العلمية التي هي المصدر الرئيسي للتنمية وتقدم المجتمع. ومن هذا المنطلق تم اختيار موضوع البحث (العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية) ولفهم العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة تم الاعتماد على ابعاد (الشبكة الاجتماعية، الثقة الاجتماعية، الاهداف المشتركة) و (منح المعرفة، جمع المعرفة)، أما بالنسبة للمتغير التابع وهي جودة الخدمة التعليمية تم الاعتماد على بعدين هما (جودة اعضاء هيئة التدريس، جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية). واستهدف البحث الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق (جامعة صلاح الدين، جامعة السليمانية، جامعة دهوك، جامعة كوية، جامعة سوران، جامعة زاخو) كعينة مكانية، وقد تم اختيار أعضاء هيئة التدريس الذين يمثلون الشريان الحيوي للجامعات كعينة بشرية للبحث من اجل التعرف على ظاهرة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة، وهل لهذه العلاقة تأثير على جودة الخدمة التعليمية من خلال البحث عن العلاقة بينهم وكذلك مدى تأثير هذه العلاقة على تحسين جودة الخدمة التعليمية.

المبحث الأول / منهجية البحث

أولاً: مشكلة البحث

تتبلور فكرة البحث الحالي في تفسير العلاقة بين ثلاثة متغيرات رئيسية هي (رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وجودة الخدمة التعليمية)، وعلى الرغم من اسهامات الكتاب والباحثين حول تلك المتغيرات الثلاثة واطلاع الباحثات على الدراسات والبحوث السابقة في هذا المجال تبين عدم وجود اية بحث عربي أو اجنبي يجمع تلك المتغيرات في بحث واحد ولاسيما في قطاع التعليم العالي وهذا ما يدل على وجود فجوة معرفية تتعلق بتحديد طبيعة العلاقة بين هذه المتغيرات. مما سبق يمكن تجسيد مشكلة البحث من خلال الاجابة على الاسئلة البحثية الاتية:

- 1- ما مستويات رأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي وجودة الخدمة التعليمية في الجامعات المبحوث؟
- 2- هل هناك علاقة ارتباط بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة في الجامعات المبحوثة؟
- 3- هل هناك تأثير لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعات إقليم كردستان العراق؟
- 4- هل هناك تأثير للتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعات إقليم كردستان العراق؟
- 5- هل هناك تأثير لرأس المال الاجتماعي و التقاسم المعرفي بصورة مجتمعة في تحسين جودة الخدمة التعليمية في جامعات إقليم كردستان العراق؟

ثانياً: أهمية البحث

تتمثل أهمية البحث في تركيزها على ثلاثة مفاهيم ادارية اساسية تسهم بشكل كبير في نجاح المنظمات التعليمية وتميزها. كما تكمن أهمية البحث في انه يتناول دراسة تأثير المتغيرين الأساسيين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وابعادهما فيما بينهم وبصورة منفردة وتأثيرها في تحسين جودة الخدمة التعليمية في عينة من الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق.

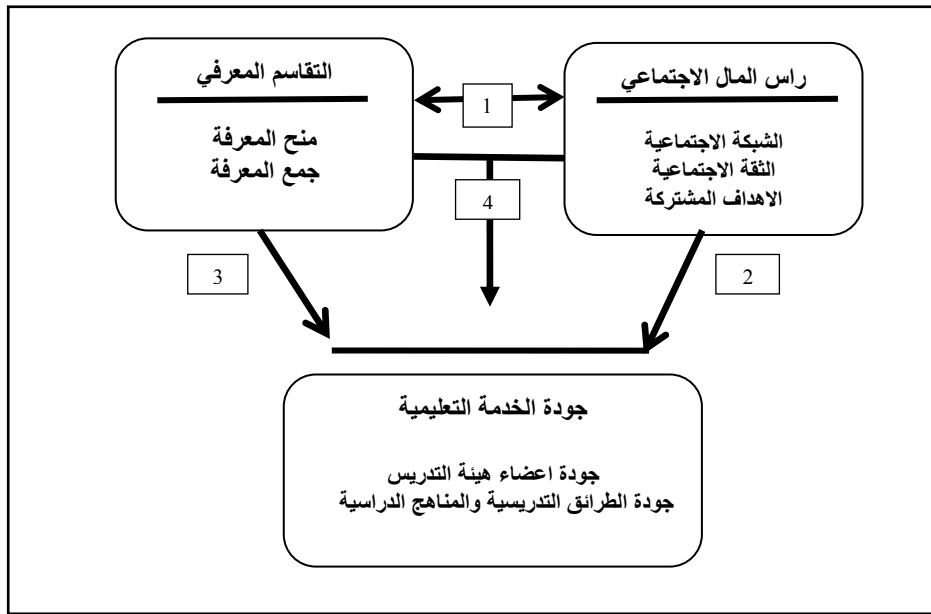
ثالثاً: اهداف البحث

يهدف هذا البحث الى:

- 1- تحديد طبيعة العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة.
- 2- معرفة تأثير ابعاد رأس المال الاجتماعي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية.
- 3- معرفة تأثير ابعاد تقاسم المعرفة في ابعاد جودة الخدمة التعليمية.
- 4- معرفة تأثير رأس المال الاجتماعي و تقاسم المعرفة بصورة مجتمعة في جودة الخدمة التعليمية.

رابعاً: مخطط البحث و صياغة فرضياته:

أ- مخطط البحث



الشكل (1)
المخطط الافتراضي للبحث

ب- فرضيات البحث: في ضوء ما شُخص في مشكلة البحث ولتحقيق أهداف البحث تمت صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية الاولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين (رأس المال الاجتماعي، وتقاسم المعرفة) لأفراد عينة البحث وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-

- 1- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الشبكة الاجتماعية ومنح المعرفة.
- 2- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الشبكة الاجتماعية وجمع المعرفة.
- 3- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الثقة الاجتماعية ومنح المعرفة.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

- 4- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الثقة الاجتماعية وجمع المعرفة.
 - 5- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاهداف المشتركة ومنح المعرفة.
 - 6- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الاهداف المشتركة وجمع المعرفة.
- الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
- 1- يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
 - يوجد تأثير معنوي للشبكة الاجتماعية في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس.
 - يوجد تأثير معنوي للثقة الاجتماعية في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس.
 - يوجد تأثير معنوي للاهداف المشتركة في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس.
 - 2- يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
 - يوجد تأثير معنوي للشبكة الاجتماعية في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية.
 - يوجد تأثير معنوي للثقة الاجتماعية في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية.
 - يوجد تأثير معنوي للاهداف المشتركة في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية.
- الفرضية الرئيسية الثالثة : يوجد تأثير معنوي للتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية و تتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
- 1- يوجد تأثير معنوي للتقاسم المعرفي في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
 - يوجد تأثير معنوي لمنح المعرفة في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس.
 - يوجد تأثير معنوي لجمع المعرفة في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس.
 - 2- يوجد تأثير معنوي للتقاسم المعرفي في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية و تتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
 - يوجد تأثير معنوي لمنح المعرفة في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية.
 - يوجد تأثير معنوي لجمع المعرفة في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية.
- الفرضية الرئيسية الرابعة: يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية وتتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:-
- يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس.
 - يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية.

خامسا: اسلوب جمع البيانات: اعتمدت الباحثات في تغطية موضوع البحث جانبين، هما:

- 1- الجانب النظري: تم الاعتماد لتغطية الجانب النظري على مصادر البيانات المتوفرة في المكتبات العامة والالكترونية وما وفرته شبكة الانترنت، المتمثلة بالمراجع والكتب والدوريات والأطاريح والرسائل الدراسية.
- 2- الجانب العملي: تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات، وقد تم استخدام مقياس (Likert) الخماسي والذي تتراوح قيمته بين (5) اتفق بشدة، و(1) لا اتفق بشدة كما وتم الاعتماد على بعض المقاييس العالمية لقياس ابعاد متغيرات البحث والتي جرى تكييفها بما تنسجم مع بيئة الإقليم اولا واتجاهات البحث ثانيا. وقد تضمنت الاستبانة أربع محاور: عرض الاول منها المعلومات الشخصية. اما المحور الثاني فقد خصص لقياس ابعاد رأس المال الاجتماعي، حيث تم الاعتماد على المقياس المعتمد في بحث كل من (Chow & Chan, 2008) للفقرات من (1-9) بواقع (3) فقرة لكل بعد. وعرض الثالث منها ابعاد التقاسم المعرفي، إذ تم الاعتماد على مقياس (Vanden Hooff & Devries, 2006) للفقرات من (10-21) بواقع (6) فقرات لكل بعد. في حين تضمن المحور الرابع ابعاد جودة الخدمة التعليمية وقد تم الاعتماد على مقياس (احمد، 2015) للفقرات من (22-32) بواقع (6) فقرات لبعدها (جودة اعضاء هيئة التدريس) و (5) فقرات لبعدها (جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية).



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

سادسا: الوسائل الاحصائية المستخدمة

- تم استخدام مجموعة من الأساليب الاحصائية للتحليل وإختبار الفرضيات وعلى النحو الآتي:-
- 1- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لغرض وصف متغيرات البحث، ومعرفة مستوياتها وتشخيص درجة الانسجام أو التشتت في اجابات أفراد العينة.
 - 2- معامل الارتباط بيرسون للتعرف على علاقات الارتباط بين المتغيرات.
 - 3- استخراج معاملات (F) و (R²) و (t) لتحديد معنوية التأثير بين المتغيرات، وقد تم استخدام الوسائل الاحصائية المذكورة انفا باستخدام برنا مج (spss.v 23).

سابعا: اختبارات الصدق والثبات للاستبانة

من أجل تحقيق الصدق الظاهري للاستبانة فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين لبيان صدقها ومدى قياسها للمتغيرات موضوع البحث وتم التعديل على فقرات الاستبانة وفقا لوجهات نظر السادة المحكمين. أما اختبار الثبات فقد تم من خلال حساب معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ الفا). إذ بلغ معامل كرونباخ (0.967). لجميع فقرات الاستبانة وهذا يؤكد صحة الاستبانة.

ثامنا: حدود البحث

- الحدود الزمانية: تم اجراء البحث للمدة ما بين (2017-2018).
- الحدود المكانية: تم اجراء البحث في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق.
- الحدود البشرية: عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية.

المبحث الثاني/ الجانب النظري للبحث

أولا: رأس المال الاجتماعي

- 1- مفهوم رأس المال الاجتماعي: يمثل رأس المال الاجتماعي مفهوما معقدا بسبب طبيعته المتعددة الأبعاد (Lins et al., 2017:5). ويرى (Cam et al., 2018: 200) بأنها عبارة عن هياكل للعلاقات الاجتماعية سواء كان بين العاملين داخل المنظمة، أو بين المنظمة وزبائنها وشركائها. وقد عرفه (Putnam, 2000:20) بأنه ميل الناس في المجتمع الى التعاون لتحقيق نتائج فعالة اجتماعيا. وذكر (Yang & Farn, 2009: 211) أن رأس المال الاجتماعي يستخدم لشرح مجموعة من السلوكيات الاجتماعية مثل العمل الجماعي والتفاعل الاجتماعي. كما وأشار (Manyerere, 2016:137) لرأس المال الاجتماعي على انه الخصائص الاجتماعية للمنظمات مثل شبكة العلاقات، والثقة، التي يمكن ان تحسن من كفاءة المجتمع من خلال تسهيل الاجراءات والتعاون من أجل المنفعة المتبادلة. ومن جانب اخر فقد عرفه (Dickinson et al., 2017: 164) بأنه خاصية التنظيم الاجتماعي مثل الشبكات الاجتماعية، والاهداف المشتركة، والثقة المشتركة، والتعاون المتبادل لتحقيق مكاسب مشتركة. وتدور معظم تعاريف رأس المال الاجتماعي حول فكرة قدرة المنظمة على بناء علاقات اجتماعية مع زبائنها وشركائها، أو قدرة العاملين على بناء علاقات اجتماعية داخل وخارج المنظمة.
- 2- أهمية رأس المال الاجتماعي: يعد رأس المال الاجتماعي أحد أبرز مكونات المنظمة، والذي لا يقل أهميته عن رأس المال التنظيمي، ورأس المال الفكري، ورأس المال الزبائني (العبادي، 2014: 178). ويعد توافر رأس المال الاجتماعي مصدرا قيما يدعم الموظفين في اداء الانشطة داخل المنظمة (Cam et al., 2018:2001) ، ووجدا كل من (Kwon & Adler, 2014:412) من خلال دراستهما أن توافر رأس المال الاجتماعي مهم للمنظمات، حيث يعتبر البنية التحتية للعاملين في المنظمات لتبادل المعرفة وتطويرها، ويساعد العاملين على التواصل معا. وايضا وجدا أن رأس المال الاجتماعي يزيد من معدلات التعاون بين العاملين داخل المنظمة. ومن وجهة نظر (Clercq et al., 2013: 520) فإن رأس المال الاجتماعي يسهل عملية تبادل المعرفة بين الشركاء، بما في ذلك المعرفة الملموسة وغير الملموسة على حد سواء. وفي هذا الصدد أكد (Stam et al., 2014:154) ان رأس المال الاجتماعي يمثل مصدرا قيما لتوليد افكار جديد، وابتكار منتجات جديد، ويجاد فرص عمل جديدة.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقااس المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كوردستان

كما أوضح (Zimmermann et al., 2018: 84) أن رأس المال الاجتماعي يساعد الشركات على التغلب على العقبات التي تحول دون تحسين القدرة على ادارة المخاطر. فقد أكدت بحث (Liu, 2018: 259) أن رأس المال الاجتماعي يساعد المنظمة على اتخاذ قرارات مستقرة متأتية من الفهم المشترك للموضوع، وايضا معدلات دوران قليلة، وهذا بدوره يقلل من كلفة تدريب وتغيير العاملين والمحافظة على المعرفة والثقافة التنظيمية لديهم.

3- ابعاد رأس المال الاجتماعي: اختلف الباحثين في تحديد ابعاد رأس المال الاجتماعي وفقا للزاوية التي ينظر بها الباحث الى مفهوم رأس المال الاجتماعي، فقد حدد (Madhavarant&hunt, 2017:38) ابعاد رأس المال الاجتماعي بالابعاد (الهيكلية، الاهداف المشتركة، القيم المشتركة، تبادل المعلومات). فيما حدد (سعيد & الزيايدي، 2018: 86) و (Liu,2018:259) ابعاد رأس المال الاجتماعي بالابعاد الاتية (البعد الهيكلية، البعد العلاقتي، البعد المعرفي). فيما حدد (Cam et al., 2018; 201) ببعدى (الشبكات، العلاقات). وايضا حدد من قبل (Clercq et al.,2013:520) ابعاد رأس المال الاجتماعي ببعدى (الثقة، تطابق الاهداف). فيما حدد كل من (Chow& Chan, 2008:459) بـ (الشبكة الاجتماعية، الثقة الاجتماعية، الاهداف المشتركة). ولأغراض هذه البحث فقد اعتمدت الباحثات على الابعاد التي حددها كل من (Chow& Chan, 2008: 459). وفيما يأتي شرح مبسط لكل منها:

أ- الشبكة الاجتماعية: يبين هذا البعد بأن الافراد يستطيعون ان يحصلون على المعرفة من خلال تفاعل الشبكات الاجتماعية (Liu, 2018, 259). ومن بين أهم العوامل لهذا البعد وجود الشبكة الاجتماعية بين الجهات الفاعلة. وتصف الشبكة نمط الروابط من ناحية كثافة الاتصال، التسلسل الهرمي، والتنظيم المناسب، والشبكات قد يصنع لغرض واحد ولكن يمكن استخدامه لأغراض اخرى (Cam et al., 2018:206). وفي هذا الصدد أكد كل من (Chow & Chan, 2008) أن الشبكة الاجتماعية تصف شدة الارتباطات وتكرارها وهرميتها والاتصالات بين الافراد داخل الشبكة.

ب- الثقة الاجتماعية: الثقة هي عامل حاسم يؤثر في تكوين ونقل المعرفة (Doz, 1996:58). وتستند الثقة إلى الأحكام الاجتماعية (على سبيل المثال، تقييم مصداقية وكفاءة الطرف الآخر، إلخ)، مع تقييم التكاليف، على سبيل المثال (المخاطر) إذا تبين أن الطرف الآخر غير جدير بالثقة (Rousseau et al.,1998: 396). وتلعب الثقة دوراً رئيساً في تشجيع الجهات الفاعلة في الشبكة لتبادل المعرفة. وقد يؤدي عدم الثقة إلى الارتباك التنافسي حول ما إذا كانت اعضاء الشبكة في الشركة متعاونة أم لا (Inkpen & Tsang, 2005:154).

وأوضح كل من (Madhavaram & Hunt, 2017:39) أن الثقة تسهم بشكل كبير في توسع عملية التبادل الحر للمعرفة بين الشركاء الملتزمين، لأن صناع القرار يجب ألا يشعروا أن عليهم حماية أنفسهم من السلوك الانتهازي للطرف الآخر تتطور الثقة بمرور الوقت، ويجب أن تزيد فرص نقل المعرفة بين أعضاء الشبكة.

ت- الاهداف المشتركة: تمثل الاهداف المشتركة الدرجة التي يتشارك بها أعضاء الشبكة الفهم والنهج المشترك لتحقيق مهام الشبكة ونتائجها. اعتمادا على نوع الشبكة، قد تختلف المهام والنتائج في الوضوح والتعريف. عادة ما يعمل أعضاء الشبكة بين الشركات باتجاه تحقيق هدف مشترك يوضع من قبل المكتب الرئيسي (headquarters)، على الرغم من انه يتعين عليهم انجاز اهداف ثانوية مرتبطة بمنتجاتهم واسواقهم. غالبا ما تكون الشركات الشريكة لديهم اهداف مختلفة ولكن عندما يدخلون في تحالف استراتيجي ويساعد التفاوض الشركاء على الوصول الى اهداف قد يكون مقبول لدى معظمهم، ان لم يكن جميعهم (Inkpen& Tsang, 2005: 153). وتسهم الاهداف المشتركة في زيادة مستوى الالتزام والثقة بين الافراد العاملين (Madhavarant& Hunt, 2017: 40).



ثانيا- التقاسم المعرفي

1- مفهوم التقاسم المعرفي: ان ادارة المعرفة هي عبارة عن نظام تكنولوجي- اجتماعي معقد يتضمن عناصر مختلفة تتمثل بتوليد المعرفة و تخزينها وتوضيحها ومشاركتها بين افراد المنظمة . ويعد التقاسم المعرفي شكل من اشكال الثقافة التنظيمية، والذي تم تعريفه من قبل العديد من الباحثين والكتاب، فقد عرفه (Vanden Hoof & De Ridder, 2004: 20) انه عبارة عن النشاطات التي تتضمن توزيع وتحويل المعرفة بين الافراد والجماعات والمنظمات والذي من خلاله يقوم الافراد بتبادل معرفتهم الضمنية والظاهرة وخلق معارف جديدة. ومن وجهة النظر العملية فان الافراد الماهرين هم المصدر والمحرك الاساسي لتطبيق مفهوم التقاسم المعرفي في المنظمات (Bartol & Srivastave, 2002:156) من خلال نقل المعرفة (knowledge) والذي يعد احد الموارد الاستراتيجية المهمة للمنظمة (Druckrer,1993:47). ان التقاسم المعرفي هي عملية تبادلية مشتركة بين الافراد لنقل المعرفة بشقيها (الصريح والضمني) بشكل متبادل وخلق معرفة جديدة اي تحويل المعرفة الفردية الى معرفة منظمة (Ardichvili, 2003:86). من خلال ما سبق، يمكن القول بان التقاسم المعرفي هو عبارة عن العملية التي يتم من خلالها التبادل ونقل المعرفة الصريحة او الضمنية بين الافراد داخل المؤسسة من خلال الاتصالات والتعاون والتفاعل المتبادل الذي يتم بين الافراد مما يؤدي الى خلق معرفة جديدة. ويعد التقاسم المعرفي بين افراد المنظمة احدى اهم العمليات التي يتم من خلالها الاستفادة من الموجودات ذات القيمة المعنوية (Jervenpa & Staple, 2000: 77).

2- اهمية التقاسم المعرفي: اصبح للتقاسم المعرفي اهمية كبيرة على مستوى المنظمة ككل، حيث ان المعرفة اصبحت المورد الاستراتيجي بالنسبة للمنظمة ومصدرا لخلق القيمة (Cuammings, 2003: 5)، وكذلك فان التقاسم المعرفي يساهم في رفع الانتاجية وزيادة مستوى الابتكار ومن ثم تحسين اداء المنظمة وتحسين اداء عملية اتخاذ القرار (Mehrabani & Mohamad, 2011: 174). وكذلك فان للتقاسم المعرفي اهمية على مستوى الافراد من خلال تحسين مهارات الفرد التنظيمية وتحسين اداء الفريق من خلال خلق جو من الثقة بين الافراد وتطوير مهارات الافراد (Assefa , 2010: 5) وكذلك تقليص الاخطاء والاستثمار في الوقت من خلال تمكين الافراد من اداء المهام بقدرات تعليمية اكبر ومن ثم اداء الاعمال بوقت اقل. ومن العوامل التي زادت من اهمية التقاسم المعرفي ازدياد اهمية الميزة التنافسية بالنسبة للمنظمة والتي لن تتحقق الا اذا كان فيه ابتكار مستمر اي تطبيق المعرفة الجديدة وكذلك اهمية المنتجات غير الملموسة كالاتجاهات والعمليات والمعارف (Gurteen , 1999: 16). وتبرز اهمية التشارك المعرفي في المؤسسة الجامعية كونها تدعم قدرتها الابداعية والتنافسية، كما ان التقاسم المعرفي له ايضا اهمية على مستوى الفردي لاجزاء الهيئة التدريسية سواء من خلال دعم الروابط والعلاقات الانسانية بين الزملاء او على المستوى المهني من حيث تحقيق مفهوم التطور المهني ودعم التعلم المستمر.

3- ابعاد التقاسم المعرفي: ان اي تقاسم معرفي يتضمن شقين او بعدين وهما منح المعرفة والحصول عليه او جمع المعرفة، ويعتقد اغلب الباحثين ان التقاسم المعرفي يتضمن منح المعرفة الجديدة والطلب على المعرفة الجديدة (Ardichvili, 2003: 6). اما (Weggeman, 2000: 14) فقد فرق بين مصدر المعرفة والتمثلة بالطرف المانح للمعرفة ومستلم المعرفة والتمثلة بالطرف الذي يجمع المعرفة. وبما ان اغلب الباحثين اتفقوا على هذين البعدين الاساسيين لذلك فان هذا البحث سوف يعتمد على هذين البعدين كابعاد اساسية للتقاسم المعرفي.

أ- منح المعرفة: ويتمثل بالطرف الذي يقوم بايصال معارفه الشخصية وراسماله الفكري الى الطرف المقابل اي هو الطرف الذي يقوم بتوزيع المعرفة (Argote & Moreland, 2000: 7).

ب- جمع المعرفة: اي الطرف الذي يستقبل المعرفة ويحصل عليها وبدوره يتشاركه مع الاخرين، اي هو الطرف المكتسب للمعرفة والذي يقوم بجمعه (Hooff & Ridder, 2004: 122).

اما (Paul.H, 1999: 95) فقد حدد ابعاد التقاسم المعرفي بالعلاقة التي تنشأ بين طرفين على الاقل، فالطرف الاول هو الذي يمتلك المعرفة ويعبر عنها بوعي وطواعية، اما الطرف الاخر هو الذي يكتسب المعرفة ويدركها بالنسبة للبحث الحالية فقد تم الاعتماد على بعد منح المعرفة وبعد جمع المعرفة كابعاد للتقاسم المعرفي كونهما البعدين الذين يحققان هدف البحث.



ثالثا- جودة الخدمة في التعليم العالي

1- مفهوم جودة الخدمة في التعليم العالي: ليس من السهل اعطاء مفهوم دقيق لجودة الخدمة وذلك بسبب الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا الى السلع المادية، ومع ذلك سوف نحاول عرض اهم المفاهيم او التعاريف التي تناولت هذا المفهوم بهدف الوصول الى مفهوم عام لها. لقد تم تعريف جودة الخدمة الجامعية من قبل (فليسلي ليندة، 2012: 43) انها التأثير الاجمالي للمنتج من خلال خصائص الخدمة المعروضة للاستعمال والتي تحدد درجة تلبية رغبات الزبون. اما (الغزوي، 2002: 19) فقد عرفها بانها الدقة والاتقان وتحسين الاداء وتطوير معرفة الطلاب ومدى النجاح في تحقيق الاهداف، اما (الطائي، 2008: 33) فقد عرفها بانها الوفاء بمتطلبات العمل التربوي ويتوقعات الطلبة واطراف معينين اخرين. اما (العبادي، 2007: 487) فقد عرفها بانها المعايير الواجب توافرها في عناصر العملية التعليمية الجامعية والمتعلقة بالمدخلات والمخرجات والتي من شأنها تلبية احتياجات المجتمع والطلبة والعاملين واعضاء هيئة التدريس، ومن هنا نرى بان العبادي ركز على عنصر المدخلات والمخرجات كاحد الشروط اللازمة لتحقيق الجودة، وايضا يعرفها (المحاميد، 2008: 39) بانها ترجمة احتياجات الطلبة وتوقعاتهم الى خصائص محددة تكون اساسا في تعليمهم وتدريبهم بما يتوافق مع تطلعات الطلبة وتوقعاتهم، اي يجب ان يلبي الخدمة حاجات الزبون. واعتمادا على التعاريف الانفة الذكر يمكن تحديد تعريف اجرائي لجودة الخدمة في التعليم العالي انها مجموعة من الخصائص والسمات والتي تمثل جوهر العملية التعليمية والتي من شأنها ان ترتقي بمستوى الطلبة وتلبي حاجاتهم وتوقعاتهم.

2- اهمية جودة الخدمة في التعليم العالي: يعد الخدمة التعليمية في مؤسسات التعليم العالي احد الاحتياجات الرئيسية لكافة المجتمعات الانسانية وذلك لما تحققة من ارتقاء في المستوى الثقافي للمجتمع بشكل عام. ومن المسلم به ان الجودة اصبحت الجانب الاكثر اهمية في المنافسة في دنيا الاعمال من حيث زيادة الطلب من قبل العملاء على افضل جودة ممكنة وهذا ما دفع العديد من المنظمات للعمل على تطوير وتحسين جودة منتجاتها (المنيراوي، 2015: 15). وايضا تعد جودة الخدمة في التعليم العالي من اهم المتغيرات التي تسعى المؤسسات الى تحقيقها من خلال تعزيز مركزها التنافسي وتحقيق الربحية مما يكسبها ضمان البقاء والاستمرار. لذا تعد جودة الخدمة في التعليم العالي من اهم المتغيرات التي تسعى مؤسسات التعليم الى تحقيقها من اجل الارتقاء بمستوى الطلبة في جميع الجوانب العلمية والاجتماعية والثقافية ومن ثم تنمية الثروة الحقيقية للمجتمع ومواجهة التحولات العالمية (نجوى، 2014: 36). ومن الاسباب الاخرى التي دفعت بالمؤسسات الجامعية في العالم الى الاهتمام بتطبيق الجودة هي التغيرات في نوعية المهارات المطلوبة لسوق العمل وبحثها عن اجود المخرجات في المؤسسات التعليمية وكذلك امتداد الحاجة الى الاستمرار في التعليم وتحصيل المعرفة الى ما بعد التخرج (التعليم مدى الحياة).

3- ابعاد جودة الخدمة في التعليم العالي: ان جودة الخدمة في التعليم العالي والتمثلة بمجموعة من الصفات التي يتميز بها الخدمة والتي تحدد قدرتها على تلبية حاجات المستفيدين يعتمد على مجموعة من الركائز او الابعاد والتي اختارنا منها بعض من هذه الابعاد بما يتلاءم مع فحوى البحث والمتغيرات التي تم دراستها من اجل تحقيق هدف البحث، ومن اهم هذه الابعاد:

أ- جودة اعضاء هيئة التدريس: يعد اعضاء هيئة التدريس الحجر الاساس لتحقيق جودة التعليم العالي كونهم المشرفين المباشرين على اقبال المعرفة للطلبة وبالتالي هم العنصر المزود او المانح لراس المال البشري بالمعرفة والافكار، لذلك فان الجامعة تحتاج لنوعية متميزة من هيئة التدريس يكونون على دراية واسعة بمختلف التطورات الحاصلة في العلم ولها القدرة على استعمال احدث تقنيات التعليم والبحث من اجل بناء راس مال بشري مبدع (سلطان، 2016، 171) وهذا كله يعتمد على مدى مشاركة اعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات الخاصة بكتابة ونشر الابحاث في المجلات العلمية والحصول على الالقاب العلمية خلال الفترات الدورية المحددة لها، ومدى توافر القنوات الفاعلة للتواصل والتشارك في المعرفة بين اعضاء هيئة التدريس.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

ب- جودة الطرائق التدريسية والمناهج العلمية: ان المناهج العلمية من اهم مقومات نجاح الجامعة في اعداد راس المال البشري المبدع والخالق، وهذه المناهج لابد من ان تربط بين الجانب النظري والتطبيقي وتمنح المتلقي ما يلزمه من معلومات اضافة الى اخذها بنظر العناية خصوصيات التركيبية الذهنية والفكرية لافراد المجتمع (احمد، 2000 ، 106). وايضا يعد اسلوب التدريس من المقومات الهامة المساعدة في تحقيق خدمة ذات جودة عالية في الجامعة. وهناك اساليب مختلفة في التدريس يجب اختيار انسبها حسب نوع المادة، فبعض المواد تحتاج الى الحفظ والاستظهار والبعض الاخر تحتاج الى قدرات الخلق والابداع ومنها ما تحتاج الى الممارسة العملية والتجربة الميدانية، ومنها ما تحتاج الى المشاركة والمبادرة والقدرة على التحليل والاستقراء. لذلك يرى (Mohony & David , 1992, 63) ان اعضاء هيئة التدريس والجامعة لهم دور رائد في عملية خلق المعرفة وتجديدها وتطويرها عن طريق البحث العلمي الموضوعي من اجل الوصول الى حقائق ومعارف واكتشافات علمية جديدة تساعدها بدورها في تكوين رصيد معرفي فكري نافع للمجتمع وبناء الهوية الثقافية للمجتمع.

الربط الفلسفي بين متغيرات البحث

يعد رأس المال الاجتماعي البنية التحتية الضرورية لبناء وتطوير المنظمات وديمومتها، وتمثل رأس المال الاجتماعي بالعلاقات المتداخلة بين افراد التنظيم والتي تسهل الاتصال والتنسيق بين الافراد العاملين داخل المنظمة. ويمتاز رأس المال الاجتماعي انه مورد لا ينضب ولا يستنزف وانما على العكس يزداد متانة وقوة اذا ما استخدم بالطريقة الصحيحة بحيث يؤدي الى تحقيق الاهداف المرجوة. ومن اهم الاهداف التي تسعى الى تحقيقها جميع المنظمات هي تداول المعرفة بين افراد المنظمة لانها من الموارد الكامنة ولاسيما (الضمنية) منها والتي يجب الحفاظ عليها ومحاولة نقلها بين الافراد حتى لا تزول بزوال مالكيها. وتبرز اهمية تشارك المعرفة في مجال التعليم الجامعي لأن المعرفة الجوهرية التي يتم تقديمها للطلبة وهي محور العملية التعليمية وايضا بالنسبة للاساتذة تمثل المادة الرئيسية التي تصقل مهاراتهم وقدراتهم وتمكنهم من الماضي قدما ضمن المسيرة العلمية المستمرة والمتسارعة في العالم. ومن جانب اخر فان مؤسسات التعليم الجامعي تمثل الحاضنة الاساسية للمعرفة بجميع عناصرها البشرية والتقنية والمراكز البحثية التي تتداول المعرفة فيما بينها، وايضا تمد المؤسسات المجتمعية الاخرى بنتائج معرفتها المتميزة. لذا فان وجود شبكة داخلية متينة لتبادل الخبرات والمعرفة بين افراد المؤسسة التعليمية وتعميمها مع الحفاظ على حقوق الملكية الفكرية لصاحبها تمثل الشريان الرئيس لنقل المعرفة بسهولة ويسر وتجعل المؤسسات الجامعية في موقع ريادي متميز.

المبحث الثالث / الجانب الميداني للبحث

أولاً:- وصف و تشخيص متغيرات البحث و تحليلها

1- وصف وتشخيص ابعاد راس المال الاجتماعي:
يوضح الجدول (1) التوزيعات التكرارية و قيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لأبعاد (رأس المال الاجتماعي) من وجهة نظر الملاكات التدريسية في الجامعات؛ اذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً عامًا بلغ (4.02) وهو وسط حسابي عالي وبلغ المعدل العام لقيمة (T) (15.888) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود راس مال اجتماعي يتمتع بها الجامعات الحكومية، وكان هناك تشتت قليل في الإجابات اذ بلغ الانحراف المعياري (0.959) ومعامل الاختلاف (23.85%). ويمكن توضيح المتغيرات الفرعية لرأس المال الاجتماعي وعلى النحو الآتي:
أ- شبكة العلاقات الاجتماعية

يظهر في الجدول (1) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) و القيمة الاحتمالية (sig.) لعبارات بعد الشبكة الاجتماعية، إذ استخدمت العبارات (X3 - X1) لقياس هذا البعد، و قد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الاهمية حيث بلغت الوسط الحسابي العام (3.98) و بانحراف معياري عام بلغ (1.019) وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (25.60) و معدل قيمة t بلغ (14.154) و ان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000)



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذه النتائج توضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على شبكة العلاقات الاجتماعية كبعد رئيسي من ابعاد رأس المال الاجتماعي، وهذه العلاقة المتينة يعد من الافرازات الايجابية لمجتمعنا الشرقية التي تمتاز بمتانة الاواصر بين افراد المجتمع بشكل عام . وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة X1 والذي ينص على ان "الذي علاقة جيدة مع زملائي التدريسيين". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.10) (0.942) على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة X3 ، والذي ينص على ان "اجري مناقشات مطولة مع زملائي التدريسيين."، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.75) (1.159) على التوالي.

ب- الثقة الاجتماعية:

يظهر في الجدول (1) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) والقيمة الاحتمالية (sig.) لعبارات بعد الثقة الاجتماعية، وقد استخدمت العبارات (X4 – X6) لقياس هذا البعد، وقد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الاهمية حيث بلغت الوسط الحسابي العام (4.13) وبانحراف معياري عام بلغ (0.886). وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (21.45) ومعدل قيمة t بلغ (18.543) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذا النتائج يوضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على الثقة الاجتماعية كبعد رئيسي من ابعاد رأس المال الاجتماعي. وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة X4 والذي ينص على ان "اعضاء هيئة التدريس دائما يحاولون مساعدتي في حال وقوعي في المشاكل او مواجهة الصعوبات". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.18) (0.882) على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة X5 ، والذي ينص على ان "الذي ثقة باعضاء هيئة التدريس بانهم يمدون يد العون لي في حال كنت بحاجة لها."، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.11) (0.934) على التوالي.

ت- الاهداف المشتركة:

يظهر في الجدول (1) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) و القيمة الاحتمالية (sig.) لعبارات بعد الاهداف المشتركة، إذ استخدمت العبارات (X7 – X9) لقياس هذا البعد وقد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الاهمية حيث بلغت الوسط الحسابي العام (3.97) وبانحراف معياري عام بلغ (0.974) وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (24.53) ومعدل قيمة t بلغ (14.968) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذا النتائج يوضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على الاهداف المشتركة كبعد رئيس من ابعاد رأس المال الاجتماعي. وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة X8 و الذي ينص على ان "هناك تشارك في الطموحات والرؤية بيني وبين اعضاء هيئة التدريس فيما يتعلق بالعمل". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.17) (0.851) على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة X7 ، والذي ينص على ان "هناك اتفاق بيني وبين اعضاء هيئة التدريس بشأن الامور المهمة في العمل."، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.76) (1.148) على التوالي.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

الجدول (1)

التكرارات و الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لابعاد رأس المال الاجتماعي

الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	Sig. (2-tailed)
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت				
X1	34.8	72	52.7	109	3.4	7	6.3	13	2.9	6	.942	22.97	16.819	.000
X2	34.8	72	52.2	108	2.4	5	8.2	17	2.4	5	.956	23.37	16.351	.000
X3	28.0	58	40.6	84	17.4	36	6.3	13	7.7	16	1.159	30.90	9.292	.000
المعدل العام لبيانات شبكة العلاقات الاجتماعية														
X4	35.7	74	53.6	111	5.8	12	2.9	6	1.9	4	.822	19.66	20.729	.000
X5	34.3	71	54.1	112	2.4	5	6.3	13	2.9	6	.934	22.72	17.043	.000
X6	34.3	71	54.6	113	1.9	4	7.2	15	1.9	4	.903	21.91	17.857	.000
المعدل العام لبيانات الثقة الاجتماعية														
X7	28.0	58	41.1	85	17.9	37	5.3	11	7.7	16	1.148	30.53	9.568	.000
X8	35.3	73	54.6	113	4.3	9	3.4	7	2.4	5	.851	20.40	19.772	.000
X9	29.0	60	54.1	112	6.3	13	9.2	19	1.4	3	.924	23.1	15.565	.000
المعدل العام لبيانات الاهداف المشتركة														
											.974	24.53	14.968	.000
المعدل العام لبيانات رأس المال الاجتماعي														
											.959	23.85	15.888	.000

Test Value = 3, N = 207, df = (1, 206)

اما بالنسبة لترتيب ابعاد رأس المال الاجتماعي فقد جاء بعد الثقة الاجتماعية بالمرتبة الاولى اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي لبيانات الثقة الاجتماعية مجتمعة (4.13). و في المرتبة الثانية جاء بعد شبكة العلاقات الاجتماعية اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي (3.98). و في المرتبة الاخيرة جاء بعد الاهداف المشتركة اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي (3.97).

2- وصف وتشخيص ابعاد التقاسم المعرفي:

يوضح الجدول (2) التوزيعات التكرارية وقيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لأبعاد (التقاسم المعرفي) من وجهة نظر الكوادر التدريسية في الجامعات؛ اذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً بلغ (4.06) وهو وسط حسابي عالي وبلغ المعدل العام لقيمة (T) (16.463) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود التقاسم المعرفي يتمتع بها الجامعات الحكومية، وكان هناك تشتت قليل في الإجابات اذ بلغ الانحراف المعياري (0.946) ومعامل الاختلاف (23.30%) ويمكن توضيح المتغيرات الفرعية للتقاسم المعرفي وعلى النحو الاتي:

أ- منح المعرفة

يظهر في الجدول (2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) والقيمة الاحتمالية (sig.) لبيانات بعد منح المعرفة، إذ استخدمت العبارات (Z6 - Z1) لقياس هذا البعد، وقد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الاهمية حيث بلغت الوسط الحسابي العام (4.04) وبتحرف معياري عام بلغ (968). وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (23.96) ومعدل قيمة t بلغ (15.758) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذا النتائج يوضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على منح المعرفة كبعد رئيسي من ابعاد التقاسم المعرفي. وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Z5 و الذي ينص على ان اتقاسم المعارف حول مهنة التدريس مع زملائي في الجامعة". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.14) (907). على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Z6 والذي ينص على ان "اتقاسم المعارف مع زملائي التدريسيين حول القضايا الادارية"، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.83) (1.136) على التوالي.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

2. جمع المعرفة

يظهر في الجدول (2) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) والقيمة الاحتمالية (sig.) لعبارات بعد جمع المعرفة، إذ استخدمت العبارات (Z7 - Z12) لقياس هذا البعد، وقد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الأهمية حيث بلغ الوسط الحسابي العام (4.08) وانحراف معياري عام بلغ (0.924) وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (22.64) ومعدل قيمة t بلغ (17.169) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذا النتائج يوضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على جمع المعرفة كبعد رئيسي من ابعاد التقاسم المعرفي. وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Z7 والذي ينص على ان "اتقاسم المعارف مع زملائي التدريسيين عندما يطلبون ذلك". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.20) (0.821). على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Z10 والذي ينص على ان "اتشارك مع زملائي اهم المعارف حول مهاراتي في العمل عندما يطلبون ذلك"، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.80) (1.135) على التوالي.

الجدول (2)

التكرارات و الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف لابعاد التقاسم المعرفي

الفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	Sig. (2-tailed)	
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت					
Z1	29.0	60	54.1	112	5.8	12	9.2	19	1.9	4	.945	23.68	15.077	.000	
Z2	33.8	70	54.6	113	1.9	4	6.3	13	3.4	7	.953	23.30	16.476	.000	
Z3	34.3	71	53.1	110	1.9	4	8.2	17	2.4	5	.951	23.25	16.439	.000	
Z4	35.7	74	54.6	113	1.0	2	5.8	12	2.9	6	.918	22.17	17.941	.000	
Z5	36.2	75	53.1	110	1.4	3	7.2	15	1.9	4	.907	21.90	18.152	.000	
Z6	30.0	62	42.5	88	15.0	31	5.3	11	7.2	15	1.136	23.68	10.464	.000	
المعدل العام لعبارات منح المعرفة															
Z7	36.2	75	54.6	113	3.9	8	3.4	7	1.9	4	.821	19.54	20.993	.000	
Z8	33.8	70	54.1	112	2.9	6	6.3	13	2.9	6	.935	22.80	16.875	.000	
Z9	35.3	73	53.6	111	1.4	3	7.7	16	1.9	4	.916	22.17	17.685	.000	
Z10	29.0	60	41.5	86	16.9	35	5.3	11	7.2	15	1.135	29.86	10.102	.000	
Z11	35.7	74	54.6	113	4.3	9	3.4	7	1.9	4	.823	19.64	20.766	.000	
Z12	31.9	66	53.6	111	4.3	9	8.7	18	1.4	3	.924	22.64	17.169	.000	
المعدل العام لعبارات جمع المعرفة															
المعدل العام لعبارات التقاسم المعرفي															

$$\text{Test Value} = 3, N = 207, df = (1, 206)$$

اما بالنسبة لترتيب ابعاد التقاسم المعرفي فقد جاء بعد جمع المعرفة بالمرتبة الاولى اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي لعبارات جمع المعرفة مجتمعة (4.08). وفي المرتبة الثانية جاء بعد منح المعرفة اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي (4.04).

3- وصف وتشخيص ابعاد جودة الخدمة التعليمية:

يوضح الجدول (3) التوزيعات التكرارية وقيم الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لأبعاد (جودة الخدمة التعليمية) من وجهة نظر الملاكات التدريسية في الجامعات؛ اذ يعكس الجدول وسطاً حسابياً عاماً بلغ (4.06) وهو وسط حسابي عالي وبلغ المعدل العام لقيمة (T) (16.197) و ان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود جودة الخدمة التعليمية يتمتع بها الجامعات الحكومية ، وكان هناك تشتت قليل في الإجابات حيث بلغ الانحراف المعياري (0.981) ومعامل الاختلاف (24.16%) ويمكن توضيح المتغيرات الفرعية لجودة الخدمة التعليمية وعلى النحو الآتي:



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

أ- جودة اعضاء هيئة التدريس

يظهر في الجدول (3) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) والقيمة الاحتمالية (sig.) لعبارات بعد جودة اعضاء هيئة التدريس ، إذ استخدمت العبارات (Y1 - Y6) لقياس هذا البعد، وقد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الاهمية حيث بلغت الوسط الحسابي العام (4.01) وانحراف معياري عام بلغ (1.018) وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (25.38) ومعدل قيمة t بلغ (15.107) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذا النتائج يوضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على جودة اعضاء هيئة التدريس كبعد رئيسي من ابعاد جودة الخدمة التعليمية. وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Y5 والذي ينص على ان "تقديم المصادر التي تتوافر فيها المعارف الجديدة بالنسبة لاعضاء هيئة التدريس". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.18) (0.826) على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Y1 والذي ينص على ان "مشاركة اعضاء هيئة التدريس في المؤتمرات والندوات العلمية."، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.75) (1.349) على التوالي.

ب- جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية

يظهر في الجدول (3) التوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف وقيم (t) والقيمة الاحتمالية (sig.) لعبارات بعد جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية، إذ استخدمت العبارات (Y7 - Y11) لقياس هذا البعد، وقد كانت النتائج بدرجة انسجام عالية الاهمية حيث بلغت الوسط الحسابي العام (4.11) وانحراف معياري عام بلغ (0.945) وبتشتت قليل في اجابات المبحوثين اذ بلغ معدل معامل الاختلاف لهذا البعد (22.99) ومعدل قيمة t بلغ (17.288) وان القيمة الاحتمالية (sig.) تساوي (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، هذا النتائج يوضح ان الجامعات المبحوثة تعتمد على جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية كبعد رئيسي من ابعاد جودة الخدمة التعليمية. وكانت اكبر نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Y9 والذي ينص على ان "يؤدي التشارك المعرفي الى تحديث المناهج في الجامعة بشكل مستمر". ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (4.17) (0.853) على التوالي. في حين كانت اقل نسبة اتفاق بين المستجيبين على الفقرة Y8 والذي ينص على ان "المعرفة التي يتشارك بها اعضاء هيئة التدريس تؤثر ايجابا في عملية التدريس."، ويدعم ذلك قيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري (3.81) (1.115) على التوالي.

الجدول (3)

التكرارات و الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية و معامل الاختلاف لابعاد جودة الخدمة التعليمية

لفقرات	موافق بشدة		موافق		محايد		غير موافق		غير موافق بشدة		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	Sig. (2-tailed)
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت					
Y1	83	40.1	54	26.1	25	12.1	25	12.1	20	9.7	3.75	1.349	35.97	7.985	.000
Y2	74	35.7	112	54.1	3	1.4	10	4.8	8	3.9	4.13	.949	22.97	17.140	.000
Y3	72	34.8	109	52.7	8	3.9	13	6.3	5	2.4	4.11	.920	22.38	17.372	.000
Y4	60	29.0	85	41.1	37	17.9	10	4.8	15	7.2	3.80	1.131	29.76	10.141	.000
Y5	73	35.3	113	54.6	10	4.8	7	3.4	4	1.9	4.18	.826	19.76	20.544	.000
Y6	74	35.7	112	54.1	3	1.4	11	5.3	7	3.4	4.14	.935	22.58	17.463	.000
المعدل العام لعبارات جودة اعضاء هيئة التدريس															
Y7	74	35.7	109	52.7	4	1.9	15	7.2	5	2.4	4.12	.935	22.69	17.251	.000
Y8	60	29.0	85	41.1	38	18.4	10	4.8	14	6.8	3.81	1.115	29.26	10.407	.000
Y9	74	35.7	112	54.1	9	4.3	7	3.4	5	2.4	4.17	.853	20.45	19.810	.000
Y10	65	31.4	109	52.7	11	5.3	19	9.2	3	1.4	4.03	.932	23.12	15.967	.000
Y11	128	61.8	54	26.1	15	7.2	6	2.9	4	1.9	4.43	.894	20.18	23.006	.000
المعدل العام لعبارات جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية															
											4.11	.945	22.99	17.288	.000
											4.06	.981	24.16	16.197	.000

Test Value = 3, N= 207, df = (1, 206)



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

اما بالنسبة لترتيب ابعاد جودة الخدمة التعليمية فقد جاء بعد جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية بالمرتبة الاولى اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي لعبارات جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية مجتمعة (4.11). وفي المرتبة الثانية جاء بعد جودة اعضاء هيئة التدريس اذ بلغ المعدل العام للوسط الحسابي (4.01).

ثانياً: اختبار فرضيات البحث

1- العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة

ينص الفرضية الرئيسية الاولى بأنة توجد علاقة ارتباط معنوية بين (رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة) لأفراد عينة البحث. للإجابة على هذه الفرضية تم استخراج معاملات الارتباط بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation) وكما في الجدول (4) والذي يشير الى وجود علاقة ارتباط معنوية وقوية وموجبة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي (**.895). ومن ثم قبول الفرضية الرئيسية الاولى.

الجدول (4)

معامل الارتباط بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة

مستوى المعنوية Sig.	تقاسم المعرفة	رأس المال الاجتماعي
.000	.895**	

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS.

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

وتتفرع من الفرضية الرئيسية الاولى مجموعة فرضيات فرعية محاولة لاختبار العلاقة بين ابعاد رأس المال الاجتماعي (شبكة العلاقات الاجتماعية، الثقة الاجتماعية، والاهداف المشتركة) وابعاد التقاسم المعرفي (منح المعرفة، وجمع المعرفة) وذلك بشكل منفرد. حيث يشير الجدول (5) الى وجود علاقات الارتباط بين ابعاد رأس المال الاجتماعي وابعاد التقاسم المعرفي. وقد كان العلاقة الموجبة بين الثقة الاجتماعية وجمع المعرفة (**.899 = r) من اقوى العلاقات الارتباطية مقارنة بعلاقات الارتباط الاخرى. فيما كان علاقة الارتباط بين الاهداف المشتركة ومنح المعرفة (**.671 = r) من اضعف العلاقات الارتباطية مقارنة بعلاقات الارتباط الاخرى. ومن ثم قبول جميع الفرضيات الفرعية للفرضية الاولى.

الجدول (5)

معاملات الارتباط بين ابعاد رأس المال الاجتماعي و ابعاد التقاسم المعرفي

منح المعرفة	مستوى المعنوية Sig.	جمع المعرفة	مستوى المعنوية Sig.
شبكة العلاقات الاجتماعية	.717**	.889**	.000
الثقة الاجتماعية	.746**	.899**	.000
الاهداف المشتركة	.671**	.897**	.000

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS.

2- تأثير الرأس المال الاجتماعي على تحسين جودة الخدمة التعليمية

ينص الفرضية الرئيسية الثانية أنه "يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وذلك من اجل التعرف على وجود تأثير بين المتغيرات المذكورة. اذ تشير نتائج الجدول (6) الى وجود تأثير لرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة اذ بلغت (1331.361) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.8415) وبلغ القيمة الاحتمالية sig. (0.000) وبلغ معامل التحديد (R²) (0.867) والذي يشير الى قدرة رأس المال الاجتماعي في تفسير التغيرات التي تطرأ على تحسين جودة الخدمة التعليمية بنحو (86.7%). وهذه النتائج تدعم صحة الفرضية الرئيسية الثانية.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

الجدول (6)

تحليل تأثير رأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية			
Sig.	R Square	F الجدولية	F المحسوبة
.000	.867	3.8415	1331.361

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS .

وتتفرع من الفرضية الثانية فرضيتين فرعيتين، حيث ينص الفرضيتين بأنه "يوجد تأثير معنوي للرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة أعضاء هيئة التدريس" و "يوجد تأثير معنوي للرأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية". إذ تشير نتائج النموذج الانحدار المتعدد الموضح في الجدول (7) الى وجود تأثير لرأس المال الاجتماعي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة إذ بلغت (971.327) و (859.383) على التوالي والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.8415) وبلغت القيمة الاحتمالية sig. (0.000) وبلغ معامل التحديد (R^2) (.826) و (.807) على التوالي، والذي يشير الى قدرة رأس المال الاجتماعي في تفسير التغيرات التي تطرأ على تحسين جودة أعضاء هيئة التدريس وفي تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية بنحو (82.6%) و (80.7%) على التوالي. وهذه النتائج تدعم صحة الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثانية.

الجدول (7)

تحليل تأثير رأس المال الاجتماعي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية

رأس المال الاجتماعي				
Sig.	R Square	F الجدولية	F المحسوبة	
.000	.826	3.8415	971.327	جودة أعضاء هيئة التدريس
.000	.807	3.8415	859.383	جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS .

3- تأثير التقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية
تنص الفرضية الرئيسية الثالثة بأنه "يوجد تأثير معنوي للتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وذلك من اجل التعرف على وجود تأثير بين المتغيرات المذكورة. إذ تشير نتائج الجدول (8) الى وجود تأثير للتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة حيث بلغت (627.038) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.8415) وبلغت القيمة الاحتمالية sig. (0.000) وبلغ معامل التحديد (R^2) (.754) والذي يشير الى قدرة لتقاسم المعرفي في تفسير التغيرات التي تطرأ على تحسين جودة الخدمة التعليمية بنحو (75.4%). وهذه النتائج تدعم صحة الفرضية الرئيسية الثالثة.

الجدول (8)

تحليل تأثير التقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية			
Sig.	R Square	F الجدولية	F المحسوبة
.000	.754	3.8415	627.038

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS .



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

وتتفرع من الفرضية الثالثة فرضيتان فرعيتان، حيث تنص الفرضيتين على "يوجد تأثير معنوي للتقاسم المعرفي في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس" و " يوجد تأثير معنوي للتقاسم المعرفي في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية". اذ تشير نتائج أنموذج الانحدار المتعدد الموضح في الجدول (9) الى وجود تأثير للتقاسم المعرفي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة حيث بلغت (537.489) و (466.974) على التوالي والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.8415) وبلغ القيمة الاحتمالية sig. (0.000) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.724) و (0.695) على التوالي، والذي يشير الى قدرة التقاسم المعرفي على تفسير التغيرات التي تطرأ على تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس وفي تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية بنحو (72.4%) و (69.5%) على التوالي. وهذه النتائج تدعم صحة الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة.

الجدول (9)

تحليل تأثير للتقاسم المعرفي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية

التقاسم المعرفي				
Sig.	R Square	F الجدولية	F المحسوبة	
.000	.724	3.8415	537.489	جودة اعضاء هيئة التدريس
.000	.695	3.8415	466.974	جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS .

4- تأثير الراس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي مجتمعة في تحسين جودة الخدمة التعليمية

تنص الفرضية الرئيسية الرابعة على "يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وذلك من اجل التعرف على وجود تأثير بين المتغيرات المذكورة. اذ تشير نتائج الجدول (10) الى وجود تأثير للتقاسم المعرفي ورأس المال الاجتماعي في تحسين جودة الخدمة التعليمية، ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة اذ بلغت (1252.156) والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.8415) وبلغ القيمة الاحتمالية sig. (0.000) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.859) والذي يشير الى قدرة الراس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تفسير التغيرات التي تطرأ على تحسين جودة الخدمة التعليمية بنحو (85.9%). وهذه النتائج تدعم صحة الفرضية الرئيسية الثالثة.

الجدول (10)

تحليل تأثير راس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة الخدمة التعليمية

جودة الخدمة التعليمية				
Sig.	R Square	F الجدولية	F المحسوبة	
.000	.859	3.8415	1252.156	راس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS .

وتتفرع من الفرضية الرابعة فرضيتان فرعيتان، حيث ينص الفرضيتان على "يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس" و " يوجد تأثير معنوي لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية". اذ تشير نتائج أنموذج الانحدار المتعدد الموضح في الجدول (11) الى وجود تأثير لرأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية ويدعم ذلك قيمة (F) المحسوبة اذ بلغت (944.638) و (805.153) على التوالي والتي هي اكبر من قيمتها الجدولية (3.8415) وبلغ القيمة الاحتمالية sig. (0.000) وبلغ معامل التحديد (R^2) (0.822) و (0.797) على التوالي، والذي يشير الى قدرة رأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي على تفسير التغيرات التي تطرأ على تحسين جودة اعضاء هيئة التدريس وفي تحسين جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية بنحو (82.2%) و (79.7%) على التوالي. وهذه النتائج تدعم صحة الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسية الثالثة.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

الجدول (11)

تحليل تأثير راس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي في ابعاد جودة الخدمة التعليمية

رأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفي				
Sig.	R Square	F الجدولية	F المحسوبة	
.000	.822	3.8415	944.638	جودة اعضاء هيئة التدريس
.000	.797	3.8415	805.153	جودة الطرائق التدريسية والمناهج الدراسية

المصدر: من إعداد الباحثات بالاعتماد على نتائج برامج SPSS .

المبحث الرابع / الإستنتاجات والتوصيات

اولا : الإستنتاجات

- 1- من خلال مراجعة الادبيات المختلفة التي تناولت راس المال الاجتماعي والاخرى التي تناولت التقاسم المعرفي نجد ان احدهما يكمل الاخرى ويزيد من فاعليته.
- 2- أوضح نتائج التحليل الوصفي بوجود مستوى عال لابعاد رأس المال الاجتماعي (الثقة الاجتماعية، شبكة العلاقات الاجتماعية، والاهداف المشتركة) وبدرجة انسجام جيدة في إجابات المستجيبين مما يعطي الدلالة لامتلاك الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق على رأس المال الاجتماعي بحسب اراء عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان.
- 3- ان مستوى ابعاد التقاسم المعرفي (جمع المعرفة، ومنح المعرفة) بحسب اراء افراد عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق كانت ايجابية وبدرجة مرتفعة، مما يمكن القول بأن اعضاء الهيئة التدريسية يقومون بتقاسم المعرفة مع من حولهم والتي يؤدي بدوره الى زيادة مهاراتهم وخبراتهم في اداء وظائفهم وواجباتهم.
- 4- تبين ان ادارة الجامعات الحكومية في إقليم كردستان العراق استطاعت ان تستعمل رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة في تعزيز وتحسين جودة الخدمات التعليمية وقد تميز من بينها بعد الثقة الاجتماعية وبعد جمع المعرفة والتي كانت من اقوى العلاقات الارتباطية مقارنة بعلاقات الارتباط الاخرى.
- 5- أظهرت نتائج البحث ان ادارة الجامعات الحكومية في الاقليم استخدمت التغيرات الايجابية التي أفرزها رأس المال الاجتماعي والتقاسم المعرفة في ادخال المزيد من التغيرات الايجابية في تحسين جودة الخدمة التعليمية.
- 6- أثبتت نتائج البحث بأن التشارك المعرفي بين عينة البحث من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية المبحوثة يؤدي الى تحديث المناهج في الجامعة بشكل مستمر.
- 7- أبعاد رأس المال الاجتماعي ضرورة من الضروريات ذات الاهمية البالغة لاستمرار الجامعات وتكيفها مع الواقع الحالي. والذي يركز على دراسة الجوانب المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والتعاون والقيم والاعراف الصحيحة.
- 8- اوضحت نتائج تحليل علاقة التأثير الى وجود علاقة تأثير معنوية لابعاد رأس المال الاجتماعي على ابعاد التقاسم المعرفي وتأثيرها على ابعاد جودة التعليم العالي، وهذا يعني ان ابعاد جودة التعليم العالي تتأثر بمستوى العلاقات الاجتماعية بين اعضاء هيئة التدريس.
- 9- وجود تأثير ايجابي لممارسة التقاسم المعرفي في تحديث وتطوير المناهج الدراسية في الجامعات المبحوثة بشكل مستمر، وكذلك تعرف اعضاء هيئة التدريس بالمصادر التي تتوافر فيها المعارف الجديدة من اجل صقل وتحديث معارف اعضاء هيئة التدريس.
- 10- بينت نتائج البحث الى وجود علاقة جيدة ومنتينة بين اعضاء هيئة التدريس في الجامعات المبحوثة كما انهم يحاولون مساعدة بعضهم البعض في حال وقوعهم في المشاكل او في مواجهة الصعوبات وهذه العلاقة المنتينة تعد من الافرازات الايجابية لمجتمعنا الشرقية التي تمتاز بمتانة الاواصر بين افراد المجتمع بشكل عام.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

ثانياً: التوصيات

- 1- تعزيز العوامل التي تؤدي الى بناء رأس المال الاجتماعي والعمل على تعزيز كل من شأنه دعم رأس المال الاجتماعي في بيئة الجامعة.
- 2- ضرورة التوجه نحو تطوير رأس المال الاجتماعي وتحسينه في الجامعة خدمة لصالحها العام في اطار الاستفادة من تعميق الفهم وزيادة الوعي بابعاده الثلاثة (الشبكة الاجتماعية، الثقة الاجتماعية، الاهداف المشتركة).
- 3- التركيز على أهمية العمل المشترك والاهتمام بشبكات العمل اذ يعد العمل المشترك اسلوباً ناجحاً في بناء قاعدة متينة لبناء علاقات اجتماعية.
- 4- بناء شبكة من العلاقات الاجتماعية من خلال تشجيع العاملين على بناء تلك العلاقات عن طريق الاهتمام بالتدريب وصيغ العمل الجماعي والممارسات غير الرسمية.
- 5- يجب على الجامعات ان تتيح فرص التفاعل الايجابي القائم على الاحترام والثقة والتقدير المتبادل كون ان هذه هي البيئة المناسبة لتبادل المعرفة والافكار.
- 6- ينبغي ان تعمل الجامعات على تطوير القدرات والمهارات المعرفية لأعضاء هيئتها التدريسية وتزودهم بمعلومات عند وقوع اخطاء أو انحراف في ادائهم.
- 7- على الجامعات ان تروج لعلاقات يملنها الثقة والتعاون وتدعم العلاقات الانسانية والصدقات وبما تساعد اعضاء الهيئة التدريسية على حل مشكلات بعضهم البعض فضلاً عن تنمية رأس المال الاجتماعي الذي يسهل التفاعل والتواصل الذي يعد ضروري لتوليد وتدقيق المعرفة وهذا ما سيوجد تحسين جودة الخدمة التعليمية.
- 8- على الجامعات ان تدرك ان تطوير مهارات اعضاء الهيئة التدريسية تمثل الاساس في انجاز اعمالها، لان هذه المهارات ستسهم في تطوير قدراتهم التربوية، وستنمي من معرفتهم بأساليب التدريس، وستزيد من قدراتهم على احتواء التغيرات في المناهج الدراسية ورصد المشكلات في العملية التعليمية، وتقديم مقترحات تسهم في حلها وتطويرها وامتلاكهم معلومات دقيقة عن السياسة التعليمية، واعتمادها في اداء نشاطاتهم، وهذا كله سيسهم في تحسين الوعي المعرفي وتحسين جودة الخدمة التعليمية.
- 9- على الجامعات ان تدرك أهمية تشجيع اعضاء الهيئة التدريسية من مواكبة اخر المستجدات في العملية التعليمية والتواصل مع الجامعات الرصينة بشأن تحديث المناهج الدراسية.
- 10- على الجامعات ان توفر التغذية العكسية لعضو الهيئة التدريسية بقصد تعديل سلوكه وتحسين ادائه ومواكبة اخر المستجدات في العملية التعليمية واساليب التدريس.
- 11- على الجامعات ان توفر فرص كافية لتطوير قدرات اعضاء هيئتها التدريسية وتمكنهم من اسلوب عملهم وتقديمه وبما ينمي من مهاراتهم في مجال التدريس وينمي من رؤيتهم لمستقبل العملية التعليمية فهذه الظروف ستوفر فرص أفضل لنمو رأس المال البشري الذي يشكل الاساس لرأس المال المعرفي.
- 12- العمل على تطوير ثقافة تنظيمية تدعم رأس المال الاجتماعي وتشجع على التقاسم المعرفي بين افراد المنظمة، اذ لا يمكن ان تنجح تلك الابعاد بدون وجود ثقافة منفتحة تتقبل التعاون والثقة والتشارك واقامة علاقات بين اعضاء هيئة التدريس، وان هذه الثقافة تشكل البنية التحتية نحو الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل اعضاء هيئة التدريس.
- 13- اقامة دورات تدريبية وورش عمل لتنمية مهارات اعضاء هيئة التدريسيين، والمتعلقة بتبادل المعارف (منحها واكتسابها) بين بعضهم البعض وتوسيع مداركهم حول أهمية التقاسم المعرفي ودورها في الارتقاء بمستوى جودة خدماتهم.
- 14- العمل على انشاء قاعدة بيانات متطورة ضمن كل كلية على حدى والتي تكون الاساس للمعارف المتبادلة بين اعضاء هيئة التدريس وكذلك لحماية هذه المعارف من الضياع والفقء.
- 15- تبني أنظمة واضحة لتحفيز ممارسة التشارك (التقاسم) المعرفي، ترتكز على اجراءات مثل (مكافأة الاداء المتميز- ربط المشاركة بالترقية- تمويل البحوث).
- 16- التحول من فكرة (المعرفة قوة) الى فكرة (تشارك المعرفة قوة).
- 17- وضع نظام عادل لتقييم المشاركات المعرفية لاعضاء هيئة التدريس، يرتكز على مجموعة اجراءات منها (معايير تقييم واضحة- الشفافية- التعاون والعمل الجماعي).



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

- 18- تفعيل الموقع الالكتروني للجامعة / الكلية في نشر المعرفة وتبادلها بين اعضاء هيئة التدريس من خلال امكانية الاستخدام وسهولته وكذلك توفير وسائل التواصل بين الاعضاء وتشارك انجازاتهم.
- 19- اعداد ادلة بالخبرات البشرية المتاحة في الجامعة / الكلية، واتاحتها للتدريسيين.
- 20- تطبيق برامج الملازمة (Mentroship) للاعضاء الجدد من المعيدين والمدرسين ومختلف اعضاء هيئة التدريس، بحيث يتولى كل عضو جديد خبير يلزمه لفترة من الزوم حسب احتياجات العضو الجديد، بحيث يكتسب منه المعرفة والخبرة، وبذلك تضمن الجامعة المحافظة على المعارف الموجودة لدى رأس المال الفكري، في حال ترك هؤلاء الخبراء العمل بالمؤسسة الجامعية.

المصادر

اولا: المصادر العربية

- 1- احمد، شادان صباح، 2015، دور الاداء الريادي لمجالس الكليات في جودة التعليم العالي، دراسة تحليلية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريس في جامعات مدينة اربيل، رسالة ماجستير، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة صلاح الدين.
- 2- الاغا، وفيق حلمي، والاغا ايهاب وفيق، 2010، استراتيجيات مقترحة لمعايير ضمان جودة الاداء الجامعي، بحث منشور، جامعة الازهر، غزة.
- 3- الزاوي، عبد الرزاق، 2015، التسيير التشاركي لتحقيق الجودة وتطوير التنظيم في التعليم العالي، رسالة ماجستير مقدمة الى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 4- سعيد، سناء عبد الرحيم، والزيادي، اركان عبد الله ردام، (2018)، " تأثير رأس المال الاجتماعي في تعزيز التمكين النفسي للعاملين - بحث تطبيقي في مديرية بلدية السماوة"، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية، العدد(105)، المجلد (24)، ص ص 79-102.
- 5- سلطان، حكمت رشيد، وافان يوسف حجي، 2016، دور مكونات الريادة الاستراتيجية في تحقيق ابعاد جودة التعليم العاليين دراسة تحليلية لآراء عينة من اعضاء هيئة التدريس في الجامعات الاهلية في كردستان العراق، مجلة التنمية البشرية، المجلد (2)، العدد (2)، ص (167-188).
- 6- الطائي، موسم حجسما واخرون، ادارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الاردن، 2008.
- 7- الظالمي، محسن، الامارة، احمد الاسدي، افنان عبد علي، 2012، قياس جودة مخرجات التعليم العالي من وجهة نظر الجامعات وبعض مؤسسات سوق العمل، دراسة تحليلية في منطقة الفرات الاوسط، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد (90)، جامعة الكوفة.
- 8- العبادي، هاشم فوزي، (2014)، " دراسة العلاقة بين رأس المال البشري وأرس المال الاجتماعي- بحث استطلاعي لآراء عينة من التدريسيين في جامعة الكوفة"، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية، العدد(31)، المجلد (8)، ص ص 168-193.
- 9- العبادي، محمد عيسى، 2007، التعليم العالي ما بين التطور ومتطلبات الاعتماد والجودة، بحث عمل، المؤتمر العربي الاول في جامعة الشارقة، الامارات العربية المتحدة، جودة الجامعات ومتطلبات الترخيص والاعتماد.
- 10- عبيدات، سارة، (2014)، تأثير التشارك المعرفي في تطوير الكفاءات الجماعية، دراسة ميدانية في شركة ميد يترام بالجزائر العاصمة، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، العدد 6، ص 127-138.
- 11- العزاوي، محمد عبد الوهاب، 2002، انظمة ادارة الجودة والبيئة، دار وائل للنشر، الاردن، ص 33.
- 12- ليندة، فليسي، 2012، واقع جودة الخدمات قي المنظمات ودورها في تحقيق الاداء المتميز، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة امحمد بوقرة بو مرداس، الجزائر.
- 13- المحاميد، ربا جزا جميل، 2008، دور ادارة المعرفة في تحقيق ضمان جودة التعليم العالي، دراسة تطبيقية في الجامعات الاردنية الخاصة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن.
- 14- المنيراوي، هناء عبد الرؤوف محمد، 2015، دور المعرفة الضمنية في تحسين جودة خدمة التعليم العالي، رسالة ماجستير مقدمة الى جامعة عين شمس، مصر.



ثانياً: المصادر الاجنبية

1. Ardichvili, A., & Wentling, T., (2003), "Motivation and barriers to participation in virtual knowledge sharing communities of practice", journal of knowledge management, Vol. 7, Iss 1, pp- 64-77.
2. Argote, L., Ingram, p., Levine, J. M., & Moreland, R.L., (2000), " Knowledge transfer in organizations: learning from experience of others. Organizational behavior and human decision process", Vol, 82, Iss 1, pp, 1-8.
3. Assefa, T., (2010), " Enabling knowledge sharing to promote innovative organizations in Africa", presented at expert group meeting on harnessing knowledge to achieve MDGs, Addis Ababa, Ethiopia. <http://www.combanketh.com/index.php>.
4. Bartol, K., & Srivastava, A., (2002), "Encouraging reward sharing: the role of organizational reward system. Journal of leadership and organizational studies, Vol, 9, pp 64-76.
5. Cam, D., Lefranc, H., Grados, M., & Weston, J., (2018), "Unequal growth and social capital in clothes-making enterprises in Peru: 1980-2015", Vol.3, Iss.1, pp. 198-225.
6. Chow, W., & Chan, L., (2008), "Social network, social trust and shared goals in organizational knowledge sharing", Information & Management Journal, Vol. 45, Iss.1, PP. 458–465.
7. Clercq, D., Dimov, D., & Thongpapanl, N., (2013), "Organizational Social Capital, Formalization, and Internal Knowledge Sharing in Entrepreneurial Orientation Formation", Entrepreneurship Theory and Practice Journal, Vol.37, Iss.3, pp. 505-537.
8. Cuammings, J., (2003), "Knowledge sharing", Areview of the literature, the world bank operations evaluation department. Retrieved from <https://ieg.worldbankgroup.org/Data/reports/knowledge-eval-letriecture-review.pdf>.
9. Dickinson, J., Filimonau, V., Hibbert J., Cherrett T., Davies N., Norgate S., Speed C., & Winstanley C., (2017) "Tourism communities and social ties: the role of online and offline tourist social networks in building social capital and sustainable
10. Doz, Y., (1996), "The evolution of cooperation in strategic alliances: Initial conditions or learning processes?" Strategic Management Journal, Vol.17, Iss.1, pp.55-83.
11. Drucker, P., (1993)." The theory of the business, Harvard Business Review", Vol 72, Iss 5, pp 95-104.
12. Gurteen, D., (1999), "Creating knowledge sharing culture", Knowledge Management Magazine, Vol, 2, Iss 5, pp 1-36.
13. Hutchings, K. & Michaiibva, S., (2004), " Facilitating knowledge sharing in Russian and Chinese subsidiaries: yhe role of personal networks and group membership", ".Journal of knowledge management, Vol, 8, Iss, 2 , pp 84-94.
14. Inkpen, A., & Tsang, E., (2005), "Social Capital, Networks, and Knowledge Transfer", Academy of Management Review, Vol. 30, Iss.1, pp. 146-165.
15. Jervenpa, S.L., & Staples, D.S. (2001)."Exploring perceptions of organizational ownership of information and expertise". Journal of management information systems. Vol, 18, pp 83-151.
16. Kwon, S., & Adler, P., (2014), "Social Capital: Maturation of a Field of Research", the Academy of Management Review, Vol.39, Iss.4, pp. 412-422.



17. Lins, K., Servaes, H., & Tamayo, A., (2017) "Social capital, trust, and firm performance: the value of corporate social responsibility during the financial crisis", *The Journal of Finance*, PP.1-51.
18. Liu, C., (2018) "Examining social capital, organizational learning and knowledge transfer in cultural and creative industries of practice", *Tourism Management Journal*, Vol. 64, pp. 258-270.
19. Madhavaram, S., & D. Hunt, S., (2017), "Customizing business-to-business (B2B) professional services: The role of intellectual capital and internal social capital", *Journal of Business Research*, Vol.74, pp. 38–46.
20. Manyerere, D., (2016), "Social Capital: A Neglected Resource to Create Viable and Sustainable Youth Economic Groups in Urban Tanzania", *Journal of Education and Practice*, Vol.7, Iss.3, pp.136-146.
21. Mohony, D., (1992), "practices and problems in evaluation instruction, in J.A centra Renewing and evaluating teaching new direction for higher education, San Francisco ", *Journal of information science*, Vol 30, Iss 5, pp 448-458.
22. Paul, Hendriks: why share knowledge? The influence ICT the motivation for knowledge sharing, knowledge and process management, research article, Vol , 6 , Iss ,2 , pp 92.
23. Practice", *Journal of Sustainable Tourism*, Vol. 25, Iss.2, pp.163-180.
24. Putnam, R., (2000), "Bowling alone: America's declining social capital". In *Culture and politics*, pp. 223-234.
25. Rousseau, D., Sitkin, S., Burt R., & Camerer, C., (1998), "Not so different after all: A cross-discipline view of trust", *Academy of Management Review*, Vol. 23, Iss. 3, pp. 393-404.
26. Stam, W., Arzlanian, S., & Elfring, T., (2014), "Social capital of entrepreneurs and small firm performance: A meta-analysis of contextual and methodological moderators", *Journal of Business Venturing*, Vol.29, Iss.1, pp. 152-173.
27. Vanden, Hoof, B. & Deridder, J. A. (2000), "Knowledge sharing in context": the influence of organizational commitment, communication climate and CMC use on knowledge sharing. *Journal of knowledge management*, Vol. 8, No. 6, pp 117-130.
28. Weggeman, M., (2000), "Knowledge management practice", *Academy of management journal*, Vol, 38, pp 3-43.
29. Yang, S., & Farn, C., (2009) "Social capital, behavioural control, and tacit knowledge sharing- A multi-informant design", *International Journal of Information Management*, Vol. 29, pp.210–218.
30. Zimmermann, A., Oshri, I., Lioliou, E., & Gerbasi, A., (2018) "Sourcing in or out: Implications for social capital and knowledge sharing", *Journal of Strategic Information Systems*, Vol. 27, pp. 82–100.



العلاقة بين رأس المال الاجتماعي وتقاسم المعرفة وتأثيرها على تحسين
جودة الخدمة التعليمية: بحث تحليلي لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس
في الجامعات الحكومية في إقليم كردستان

**The relationship between social capital and knowledge sharing and their
impact on improving the educational service quality: an analytical study of the
views of a sample of academic staffs in the government universities in the
Kurdistan Region of Iraq**

Abstract

This study aims to find the relationships between social capital (social network, social trust, shared goals) and knowledge sharing (knowledge Donating, knowledge collecting) as independent variables and their impact on improving the quality of educational services (academic staffs quality, Quality of teaching methods and study curriculums). This research is an important, because it attempts to identify the relationship between social capital and the knowledge sharing and their effect on improving the quality of educational service for universities. The study problem was determined in several questions related to the nature of the correlation relationship - the impact between the different independent variables (social capital and knowledge sharing) and the depended variable (educational service quality). SPSS program was used to analysis the collecting data. This research was applied on a sample of the government universities in the Kurdistan Region of Iraq. The results of the study showed the validity of hypotheses. In addition, a number of conclusions have been formulated, the most important of which is that there is a positive relationship between social capital and knowledge sharing. The study concluded with a number of recommendations which include a set of administrative mechanisms and practices that promote the building of social capital and the creation of a suitable environment for the development of the social capital.

Key words: social capital, knowledge sharing, educational service quality.