



مجلة المختار للعلوم الاقتصادية

AL-MUKHTAR JOURNAL OF
ECONOMIC SCIENCE

OMAR AL-MUKHTAR UNIVERSITY, LIBYA

E-ISSN: 2415-4059

Website: <http://mj.es.omu.edu.ly>

إدارة المعرفة وأثرها على جودة الخدمات التعليمية

"دراسة ميدانية على مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي"

د. عبدالسلام محمد عبدالحفيظ المغربي²

أستاذ مشارك بقسم إدارة الأعمال-كلية الاقتصاد-جامعة بنغازي

abdel salam.saad@uob.edu.ly

د. بشير محمد عبد الوكيل العبار^{1*}

أستاذ مشارك بقسم الإدارة العامة-كلية الاقتصاد-جامعة بنغازي

bashirwakil75@gmail.com

المستخلص

الكلمات الدالة:

إدارة المعرفة - جودة
الخدمات التعليمية -
مدارس التعليم الثانوي
العام- بنغازي.

تاريخ المقالة:

استلمت: أكتوبر 2022
قبلت للنشر بتاريخ:
ديسمبر 2022
نشرت بتاريخ: ديسمبر
2022

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة وأبعادها: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، ولتحقيق هدف الدراسة، أتبعنا الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأستخدمنا استمارة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الميدانية، وتكونت عينة الدراسة من عينة عمدية بلغ قوامها (66) مديرا من مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي استرجعت منها (58) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، كما استخدم برنامج إحصائي من خدمة البرمجيات الواردة في برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في تحليل البيانات الميدانية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج، أهمها: كشفت الدراسة أن مستوى إدارة المعرفة قد جاء متوسطا، وأن درجة جودة الخدمات التعليمية قد كانت متوسطة، وظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباط موجبة بين ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وجودة الخدمات التعليمية، وكذلك وجود أثر قوي لممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمات التعليمية، وجود أثر قوي لكل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية، وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن تباعا لتحسين مستوى ممارسة إدارة المعرفة، وفي تحسين درجة جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام في مدينة بنغازي.

Abstract:

This research aims to investigate how does the implementing of knowledge management and its dimensions (i.e., knowledge capturing, documenting, transforming and applying) enhance the education quality in Libyan high schools in Benghazi. The quantitative method and descriptive statistical strategy were adopted. Using questionnaire to 66 schools' principals, the analysis reveals that the knowledge management implementation was at moderate level as well as the quality of education. The results show a significant relationship between the knowledge management implementation and the education quality level. This impact was recognisably high with each dimension of knowledge management. This research provides number of insights on how do Libyan high schools enhance their education quality through adoption the knowledge management system in their administrative aspects.

Key words:

Knowledge
Management,
Education Quality,
High Schools,
Benghazi.

Article history:

Received: October
2022
Accepted for
publication:
December 2022
Published: December
2022

1. المقدمة

تعتبر المعرفة في عصر المعلومات من أهم عوامل فاعلية أداء المؤسسات، فأصبحت المعرفة إحدى أهم الإمكانيات والموارد المادية في العمل، ووضحت جودة الخدمات بالمؤسسات ولاسيما جودة الخدمات بالمؤسسات الخدمية العامة تكمن في قدرتها على إدارة المعرفة من خلال؛ اكتساب المعرفة، وتوثيق المعرفة، ونقل المعرفة، وتطبيق المعرفة.

والمؤسسات الخدمية العامة العاملة في مجال التعليم بكافة مراحله، هي من أكثر المؤسسات احتياجاً إلى اكتساب المعرفة وتوثيقها ونقلها وتطبيقها، ما يستلزم أن يتوافر في مدرء تلك المؤسسات المعرفة الإدارية المناسبة التي تمكنهم من ممارسة إدارة المعرفة بكفاءة وفاعلية. بما يسهم في تحسين درجة جودة الخدمات التعليمية المقدمة بتلك المؤسسات بشكل عام، وبالمؤسسات الخدمية العامة الليبية العاملة في مجال التعليم بشكل خاص، كمدارس التعليم الثانوي العام في مدينة بنغازي.

2. مشكله الدراسة وتساؤلاتها

تعتبر مرحلة التعليم الثانوي من أهم المراحل في بنية التعليم العام، إذ يتم في هذه المرحلة بناء شخصية الطالب وإكسابه المعرفة، وهو ما يتطلب من القائمين عليها وضع برامج علمية وتربوية تستوعب التحديات والتطورات العالمية وتتفاعل معها، وكذلك إعداد الطلاب إعداداً شاملاً مزوداً بالمعلومات الأساسية والمهارات والمعرفة التي تنمي شخصيتهم وخصوصاً في جوانبها المعرفية بغية تحسين جودة الخدمات التعليمية. ولما كان من صميم اختصاص مديري مدارس التعليم الثانوي العام في كافة الدول - ومن بينها ليبيا -، تنفيذ السياسة التعليمية والتربوية الموضوعة من قبل وزارة التربية والتعليم، والإشراف والمتابعة المباشرة على تنفيذ الخطط الدراسية والبرامج التربوية، وتدريب المناهج التعليمية المتطورة ومواكبة المعرفة والتقدم التكنولوجي والحضاري السائد في الوقت الحاضر، الأمر الذي يتطلب وجود مديري أكفاء يديرون تلك المدارس، تتوفر فيهم القدرة على إدارة المعرفة، وما لذلك من أثر إيجابي على جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام في ليبيا، ولاسيما بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

بيد أن بعض المقابلات الشخصية التي أجراها الباحثان - خلال شهر مارس من عام (2022) مع عدد من مديري مدارس التعليم الثانوي العام الليبية بمدينة بنغازي، أشارت إلى أن هناك لبس وغموض يكتنف مفهوم إدارة المعرفة، ناهيك عن ممارسته من قبل مديري هذه المدارس، فضلاً على أن هنالك مؤشرات نظرية عامه على تدنى درجة جودة الخدمات التعليمية في تلك المدارس، يعزى أبرز أحد أسبابه إلى ضعف ممارسة إدارة المعرفة أو عدم الإلمام به أساساً، علاوة على ذلك فقد أشارت بعض التقارير الرسمية الصادرة عن ديوان المحاسبة الليبي لسنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016، 2021) تمكن الباحثان من الاطلاع عليها إلى وجود العديد من المشاكل الإدارية والتنظيمية والفنية بمؤسسات التعليم العام ومن بينها مدارس التعليم الثانوي العام، تتجلى إحدى أهم مظاهرها في ضعف مستوى جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام الليبية، وفي قلة الاهتمام بممارسة الأساليب الإدارية المعاصرة كإدارة المعرفة وأثر ذلك على جوده الخدمات التعليمية في المؤسسات التعليمية العامة. كما أن الدراسات الميدانية السابقة - التي أنجزت في البيئة الليبية - لم تنطرق بالدراسة والتحليل إلى موضوع إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام في ليبيا بصفة عامة، وفي مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي بصفة خاصة.

وعلى هذا الأساس، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في السؤال الرئيس التالي: هل يوجد أثر لإدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي؟ وتفرع عن السؤال الرئيس للدراسة سؤالان فرعيان، هما:

1.2 السؤال الفرعي الأول: ما مستوى ممارسة إدارة المعرفة وأبعادها: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق

المعرفة) في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي؟

2.2 السؤال الفرعي الثاني: ما درجة جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي؟

3. **فرضيات الدراسة:** في ضوء مشكلة الدراسة، وتساؤلاتها فقد صيغت فرضيات الدراسة في شكل فرضيتان رئيسيتان، هما:

1.3 الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وجودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

2.3 الفرضية الرئيسية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي. ولاختبار صحة هذه الفرضية من عدمها اشتق منها أربع فرضيات فرعية هي:

1.2.3 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد " اكتساب المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

2.2.3 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد " توثيق المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

3.2.3 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد " نقل المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

4.2.3 الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد " تطبيق المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

3 . أهمية الدراسة

يمكن تبيان أهمية الدراسة في النقاط التالية:

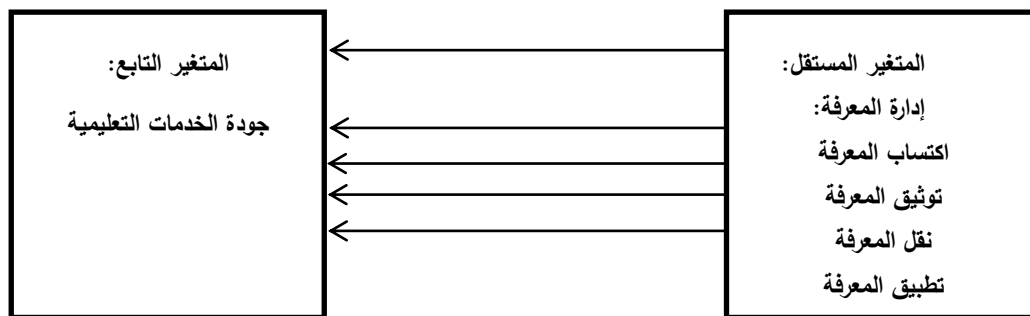
- أ. تستمد أهميتها من أهمية موضوعها الذي يتمحور حول إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية في مؤسسات التعليم العام.
- ب. إثرائها للمعرفة العلمية لهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الاجتماعية والإدارية.
- ج. ما قد توفره هذه الدراسة من معلومات تساعد الباحثين والدارسين والمهتمين بموضوع الدراسة.
- د. كونها الدراسة الأولى في البيئة الليبية - على حد علم الباحثان - التي تحاول بيان أثر ممارسة إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
- هـ. من الممكن أن تفيد القرار وصناعه في ديوان التربية والتعليم ومكاتب الخدمات التعليمية بالبلديات بوجه عام ومديري مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي بوجه خاص في معرفة وتحديد أبعاد إدارة المعرفة ذات الأثر الفعال في تحسين جودة الخدمات التعليمية.

5. أهداف الدراسة

- تسعي الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي بوصفها هدفاً رئيسياً للدراسة، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الفرعية الأربعة التالية:
- أ. قياس مستوى ممارسة إدارة المعرفة وأبعادها في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
 - ب. التعرف على درجة جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
 - ج. تحديد طبيعة العلاقة بين ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وجودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

- د. بيان أثر إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة : (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
- هـ. تقديم مجموعة من التوصيات التي يؤمل أن تسهم في تحسين مستوى ممارسة إدارة المعرفة، وتحسين جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

6. أنموذج الدراسة: يبين الشكل (1) أنموذج الدراسة.



الشكل (1) أنموذج الدراسة

المصدر: من تصميم الباحثان

7. حدود الدراسة

يمكن تبيان حدود الدراسة، كما يلي:

- أ. **الحد الموضوعي:** انحصرت الدراسة في معرفة أثر ممارسة إدارة المعرفة وأبعادها: (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية.
- ب. **الحد البشري:** اقتصرَت الدراسة على مديري مدارس التعليم الثانوي العام.
- ج. **الحد المكاني:** أجريت الدراسة بمدارس التعليم الثانوي العام في مدينة بنغازي.
- د. **الحد الزمني:** أنجزت الدراسة خلال الأشهر (مايو، ويونيو، ويوليو) من عام 2022.

8. مصطلحات الدراسة

استخدمت في تحقيق أغراض الدراسة المصطلحات التالية:

1.8 إدارة المعرفة: هي عبارة عن العمليات الإدارية التي تساعد المنظمات على اكتساب المعرفة، وتوثيقها، وتنظيمها، ونشرها، وتطبيقها بالمنظمة، والاستفادة من المعارف التي بحوزة المنظمة وخارجها، وتوظيفها بغرض تحسين جودة الأداء المؤسسي (ياسين؛ غالب، 2000: 12).

2.8 جودة الخدمة: هي "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة" (بدير، 1999: 14).

3.8 جودة الخدمات التعليمية: هي " فلسفة إدارية تشمل كافة نشاطات المؤسسات التعليمية وتوقعات الطلاب والمجتمع، وبأكفأ الطرق وأقلها تكلفة عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت جميع العاملين بدافع مستمر للتطوير " (عبدالراضي، 2013: 258)

4.8 مدارس التعليم الثانوي العام: هي مؤسسات عامة "مناطق بها قانوناً تحقيق الأهداف التعليمية والتربوية للدولة والمجتمع، من خلال توفير المناخ التنظيمي، والفكري والنفسي والمادي المناسب الذي يحفز ويدفع الطلبة والمديرين والمعلمين والعاملين إلى تحقيق الأهداف التربوية والتعليمية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها بمستوى جودة عالية" (الشيباني، 249، 1985).

9. الإطار النظري للدراسة

سيتم في هذه الجزء تكوين الخلفية النظرية للدراسة.

1.9 إدارة المعرفة:

1.1.9 مفهوم إدارة المعرفة: تُعرف إدارة المعرفة بأنها "عملية يتم بموجبها تجميع واستخدام الخبرات المتراكمة من أي مكان في الأعمال، سواء أكان في الوثائق أم في قواعد البيانات أم في عقول العاملين، لإضافة القيمة للشركة من خلال الابتكار والتطبيق وتكامل المعرفة في طرق غير مسبقة (الزيادات، 2008 : 33)، كما تُعرف على أنها "المعالجة المنهجية للمعلومات المطلوبة لأية مؤسسة لكي تحقق النجاح من خلال خلق المعلومات والوصول إليها والمشاركة فيها" (يورك برس، 2005 : 10)، وإدارة المعرفة هي "العمليات النظامية التي تساعد المنظمات على توليد وإيجاد المعرفة، واختبارها، وتنظيمها واستخدامها، ونشرها، وإنتاجها لجميع العاملين في المنظمة" (العتيبي، 2006 : 10) وتشير إدارة المعرفة إلى "الجهد المنظم الذي يستهدف تنمية واستثمار رأس المال الفكري من خلال حصر المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية وتخزينها وتوزيعها وتنظيمها وتسهيل المشاركة بين الأفراد لخلق معرفة جديدة وتطبيقها" (المجالي، 2009 : 142).

من التعريفات السابقة يتضح أن إدارة المعرفة هي إدارة العمليات التي تساعد المنظمات على توليد واكتساب المعرفة، واختبارها، وتنظيمها وتوثيقها، ونقلها، وتطبيقها، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العامة، كمدارس التعليم الثانوي العام.

2.1.9 أهمية إدارة المعرفة: تحقق إدارة المعرفة العديد من المزايا للمنظمات، فهي تميز المنظمة عن غيرها من المنظمات، وتمنح الموظفين الشعور بالهوية والانتماء للمنظمة، وتسهل التزام الموظفين تجاه المنظمة والجماعة بدلاً من اهتمامهم بذاتهم، وتكمن أهمية إدارة المعرفة على مستوى الفرد أو المنظمة في الآتي:

1.2.1.9 أهمية إدارة المعرفة على مستوى الفرد في المنظمة: تكمن أهمية إدارة المعرفة على مستوى الفرد في أنها، تقدم فرصة للعاملين بالمنظمة للرفع من مستوى مهاراتهم وخبراتهم من خلال تقاسم المعرفة داخل فرق العمل، وتعمل على تحسين عملية اتخاذ القرارات، وتقبل العاملين لعملية التغيير التنظيمي (نجم، 2009 : 73).

2.2.1.9 أهمية إدارة المعرفة على مستوى المنظمة: يمكن تبين أهمية إدارة المعرفة على مستوى المنظمة في أنها، تمكن منظمات الأعمال من تخفيض التكاليف وتبسيط إجراءات العمل (العلي؛ قندلجي، 2006 : 7)، وكذلك تحسين أداء المنظمة من خلال الرفع من مستوى إدراك المديرين لأهمية التغيير التنظيمي (العمرى، 2008 : 198).

3.1.9 أبعاد إدارة المعرفة: تتمثل الأبعاد الرئيسية للمعرفة، في الأبعاد التالية (حريم، 2009 : 16):

1.3.1.9 بُعد اكتساب المعرفة: ويتم ذلك من خلال مشاركة الأفراد وفرق العمل وجماعات العمل في توليد رأس مال معرفي جديد في قضايا وممارسات جديدة.

2.3.1.9 بُعد نقل المعرفة: وتعني تبادل الأفكار والمعرفة بين العاملين وتتطلب أن يقوم العاملون بالاتصال بعضهم ببعض.

3.3.1.9 بُعد توثيق المعرفة: عمليات خزن المعرفة تعني تلك العمليات التي تشمل الاحتفاظ والإدانة والدراسة والوصول والاسترجاع والمكان (الزطمة 2011، 5).

4.3.1.9 بُعد تطبيق المعرفة: هو تحويل هذه المعرفة إلى التطبيق العملي، فالمعرفة التي لا تنعكس في التطبيق تعد مجرد تكلفة.

2.9 جودة الخدمات التعليمية:

1.2.9 مفهوم جودة الخدمات: تركز جودة الخدمات التعليمية على عملية توثيق البرامج والإجراءات وتطبيق الأنظمة واللوائح والتوصيات، التي تهدف الى تحقيق نقلة نوعية في عمليتي التعليم والتعلم، والارتقاء بمستوى الطلاب، في جميع الجوانب العقلية والجسدية والنفسية والاجتماعية والثقافية (الطائي وقداة، 2003)، كما يمكن تعريفها بأنها "مقدرة مجموع خصائص ومميزات المنتج العلمي على تلبية متطلبات الطالب وسوق العمل والمجتمع وكافة الجهات الداخلية والخارجية" (الجسر، 2004: 54)، كما تعرف جودة الخدمات التعليمية أنها " ثقافة تعزز مفهوم الالتزام الكامل تجاه رضا المستفيدين، من خلال التحسين المستمر والإبداع في كافة مناحي العملية التعليمية" (Logothetis.1997: 80).

وفي ضوء ما تقدم، يرى الباحثان، أن جودة الخدمات التعليمية تشمل جميع النشاطات والعمليات التي تتعلق بالخدمات التعليمية التي تقدمها مؤسسات التعليم الثانوي، التي تحقق رضا وقبول المستفيدين عن طريق الاستخدام الأمثل لطاقت وقدرات ومهارات جميع العاملين من مديريين ومعلمين ومشرفين وفنيين في هذه المؤسسات.

2.2.9 فوائد تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية: يحقق تطبيق الجودة في المؤسسات التعليمية عدة فوائد، أهمها (خضير، 2002) : تطوير النظام الإداري في المؤسسة التعليمية نتيجة لوضوح الأدوار وتحديد المسؤوليات، والارتقاء بمستوى الخدمات التعليمية المقدمة للطلاب التي تنعكس على جوانب شخصيتهم، وزيادة الكفاءة التعليمية، ورفع مستوى الأداء لجميع الأكاديميين والإداريين، وتوفير مناخ من التعاون والتفاهم والعلاقات الإنسانية السليمة بين العاملين، وتمكين المؤسسة التعليمية من حل المشكلات بالطرق العلمية الصحيحة والتعامل معها من خلال الإجراءات التصحيحية والوقائية لمنع حدوثها مستقبلا، ورفع مستوى الوعي لدى المستفيدين من برامج المؤسسات التعليمية من خلال إبراز الالتزام بالجودة.

3.2.9 متطلبات تحسين جودة الخدمات التعليمية: توجد عدة متطلبات أساسية لتحسين جودة الخدمات التعليمية، أبرزها (جودة، 2014) : قناعة ودعم إدارة المؤسسة التعليمية لنظام إدارة الجودة ، تبني الإدارة التعليمية بكافة عاملها لفلسفة إدارة الجودة الشاملة وتعاونهم في تطبيقها، تبني معايير علمية وموضوعية داخل المؤسسة التعليمية، التقييم الدوري لسير العمل من خلال المتابعة والمراقبة والتقييم لأجل التطوير والتحسين المستمر في المناهج التعليمية وطرق وأساليب التنفيذ والتقييم والتقييم والتركيز على القيادة الفاعلة لإدارة الجودة داخل المؤسسة التعليمية، التعليم والتدريب المستمر لجميع العاملين في المؤسسة التعليمية، التركيز على العمل الجماعي بروح الفريق.

10. الدراسات السابقة

اطلع الباحثان على العديد من الدراسات - المحلية والعربية والأجنبية - ذات الصلة الوثيقة بموضوع الدراسة، ومن هذه الدراسات ما يلي:

دراسة العتيبي (2006): انصب اهتمام هذه الدراسة على معرفة مدى تطبيق إدارة المعرفة في الجامعات السعودية، ومن أبرز النتائج التي خلصت إليها الدراسة، عدم وجود استراتيجية واضحة لإدارة المعرفة بالجامعات محل الدراسة، كما أن الجامعات بالسعودية لا تعطي الاهتمام الكافي لتطبيق إدارة المعرفة.

دراسة دروزه (2008): حاولت هذه الدراسة التعرف على علاقة متطلبات إدارة المعرفة بتميز الأداء المؤسسي بوزارة التعليم العالي بالأردن، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية مرتفعة بين متطلبات إدارة المعرفة (تشخيص المعرفة، توليد المعرفة، تخزين المعرفة، توزيع المعرفة، تطبيق المعرفة) وبين تميز الأداء المؤسسي، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات إدارة المعرفة ورضا العاملين وتحسين مستوى التغيير التنظيمي بالوزارة.

دراسة (Ioncica, et. al., 2009): هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على النموذج الأوروبي بوصفه مرجعاً في تحسين جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها المؤسسات التعليمية في رومانيا، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها، أن تطبيق الأنموذج الأوروبي للتميز في تقييم جودة الخدمات التعليمية يساهم في تحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية وتطويرها بما يتلاءم مع واقع كل مدرسة.

دراسة (Jambor, 2010): هدفت الدراسة إلى تقييم درجة جودة التعليم في المدارس التقنية بجمهورية سلوفاكيا، وأظهرت الدراسة في نتائجها وجود درجة جودة مرتفعة في تدريس المواد التقنية في المدارس قيد الدراسة، وأوصت الدراسة بعدة توصيات، من أهمها، ضرورة إجراء تقييم ذاتي بشكل منتظم لاختبار فرص تحسين جودة الخدمات التعليمية بالمدارس في سلوفاكيا.

دراسة (Moradi, et. al., 2012): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الوسائط المتعددة في ماليزيا، وقد توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها، وجود علاقة طردية بين الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة، وكذلك وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعض أبعاد الثقافة التنظيمية وإدارة المعرفة، وأوصت الدراسة بعدة توصيات أبرزها زيادة مستوى تطبيق إدارة المعرفة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الوسائط المتعددة في ماليزيا.

دراسة أبو هاشم (2013): سعت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع جودة الخدمات التعليمية المقدمة من قبل المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية في محافظات قطاع غزة بفلسطين، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها، أن مستوى جودة الخدمات بالمراكز المبحوثة قد جاء بمستوى متوسط، وأوصت الدراسة بعدة توصيات منها، ضرورة إنشاء وحدة تنظيمية تعنى بكافة الجوانب الخاصة بجودة الخدمات التعليمية بمراكز اللغات الأجنبية بقطاع غزة.

دراسة حسين (2012): تتحرى هذه الدراسة اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة في الشركات النفطية العاملة بمدينة بنغازي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها: أن مستوى إدراك المديرين لمفهوم المعرفة وأهميته قد جاء بمستوى متوسط، كما أن اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم أبعاد إدارة المعرفة قد جاء متوسطاً. وجاءت الأبعاد مرتبة حسب أهميتها من الأعلى إلى الأدنى وفقاً للتالي: (تطبيق المعرفة، خزن المعرفة، توليد المعرفة، المشاركة بالمعرفة).

دراسة افتيتة (2015): سعت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق إدارة المعرفة، وكذلك محاولة الكشف عن علاقة إدارة المعرفة برفع مستوى أداء المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، وخلصت الدراسة إلى عدة استنتاجات أهمها، إن مستوى تطبيق إدارة المعرفة التنظيمية قد جاء بمستوى متوسط، كما أظهرت الدراسة وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق إدارة المعرفة ومستوى أداء المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.

دراسة الشواوه (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالسعودية من وجهة نظر الطلاب، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن جودة الخدمات التعليمية قد جاءت بمستوى متوسط، وأوصت الدراسة باستحداث مركز لتطوير أعضاء هيئة التدريس بالجامعة يختص بالكشف عن الحاجات المهنية لأعضاء هيئة التدريس والعمل على تطويرها.

دراسة البديري، وآخرون (2021): سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة التعليم العالي بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي، وتوصلت الدراسة إلى أن المستوى العام لجودة التعليم بالجامعة قد جاء ضعيفاً، وكذلك وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتخطيط الاستراتيجي على جودة التعليم العالي بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي، وأوصت الدراسة بالعمل على زيادة الاهتمام بتحسين مستوى جودة الخدمات التعليمية بالجامعة.

دراسة انتصار واخرون (2022): حاولت هذه الدراسة التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة (اكتساب وتوليد المعرفة، تخزين المعرفة، نشر وتشارك المعرفة، وتطبيق المعرفة) في مكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي. أشارت نتائج الدراسة إلى أن المستوى العام لتطبيق عمليات إدارة المعرفة كان متوسطاً. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات إجابات المبحوثين نحو عمليات إدارة المعرفة تعزى إلى مدة الخدمة. وأوصت الدراسة بضرورة تشجيع العاملين في المكتبات الجامعية على ممارسة عمليات إدارة المعرفة.

في ضوء ما تقدم يمكن القول إن اطلاع الباحثان على الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة، قد ساهم في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، في تحديد مشكلتها وتساؤلاتها وأهدافها بشكل دقيق، وكذلك في تحديد أبعاد المتغير المستقل (إدارة المعرفة) وفقراته، وفي تحديد فقرات المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية) والمساعدة في تفسير ومقارنة نتائج الدراسة الحالية.

وتتميز هذه الدراسة عن الدراسات التي أنجزت في البيئة - المحلية والعربية والأجنبية - بشكل عام من حيث المتغيرات المدروسة بتركيزها على التطرق للمتغير المستقل (إدارة المعرفة) وتأثيره على المتغير التابع (جودة الخدمات التعليمية)، وهو الموضوع الذي لم تتناوله الدراسات السابقة (على حد علم الباحثان)، كما تتميز الدراسة الحالية في تناولها بالبيان والتحليل لأثر الأبعاد الأربعة المجتمعة لممارسة إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية. كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة التي - أنجزت في البيئة الليبية - بشكل خاص؛ من حيث موضوعها ومجال تطبيقها فمن حيث موضوعها، فهي تحاول بيان أثر ممارسة إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية، ومن حيث مجال التطبيق فقد طبقت على إحدى المؤسسات التعليمية العامة الليبية العاملة في مرحلة التعليم العام، وهي مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، بينما الدراسات - المحلية الأربعة -، فقد سعت الدراسة الأولى، وهي دراسة (حسين، 2012) إلى التحري عن اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة وطبقت في الشركات النفطية العاملة بمدينة بنغازي، والدراسة الثانية، وهي دراسة (أفتيته، 2015)، فتناولت بيان مدى تطبيق إدارة المعرفة وعلاقتها بمستوى الأداء وطبقت على المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، أما الدراسة الثالثة وهي (دراسة البدري وآخرون، 2021)، والتي هدفت إلى التعرف على أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة التعليم العالي وطبقت بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي. أما الدراسة الرابعة وهي (دراسة انتصار واخرون، 2022)، والتي حاولت التعرف على مستوى تطبيق عمليات إدارة المعرفة وطبقت على مكتبة الكليات الطبية في جامعة بنغازي. لذا فإن بيان أثر ممارسة إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، يعتبر من بين المواضيع التي تحتاج إلى دراسة وتحليل.

11. منهجية البحث

اتباع الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يصف الظاهرة قيد الدراسة عن طريق تجميع البيانات الثانوية والأولية، وتحليلها للوصول إلى استنتاجات بخصوص أهداف وتساؤلات وفرضيات الدراسة بقصد بيان أثر ممارسة إدارة المعرفة على جودة الخدمات التعليمية.

1.11 مجتمع الدراسة وعينته

تمثل مجتمع الدراسة من جميع مديري مدارس التعليم الثانوي العام في ليبيا، كونهم منطاً بهم تسيير العمليتين الإدارية والتربوية، وكذلك يقع على عاتقهم مسؤولية توظيف المعلمين والإداريين والعاملين بفاعلية داخل المدارس من أجل تحسين جودة العملية التعليمية، الأمر الذي يتطلب أن يتوفر في هؤلاء المديرين سمات ومهارات إدارية تمكنهم من تطبيق إدارة المعرفة، بما يساهم في تحسين جودة العملية التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام في ليبيا. ولتعزيز اتباع أسلوب البحث الشامل لهذا المجتمع، وذلك لانتشاره في مناطق جغرافية متباعدة بالدولة، وهذا سيتطلب وقتاً طويلاً، وجهداً عالياً، وتكلفة كبيرة، لا تتوفر لدى الباحثان، وفي الوقت ذاته فإن جميع مدارس التعليم الثانوي العام في ليبيا، تحيط بها الظروف والعوامل البيئية نفسها، وتخضع للقوانين

والتشريعات المنظمة لسير العمل الإداري، والنواحي التنظيمية نفسها، لذا فقد تم أخذ عينة من هذا المجتمع، باتباع أسلوب العينة العمدية لتناسبها مع طبيعة المجتمع "وهي تلك العينة التي يقرر الباحث مقدماً مفرداتها. فقد تتوفر لدى الباحث معلومات حول مجتمع معين، وتتضمن هذه المعلومات ما يفيد بأن وحدات معينة أو أفراد معينين من المجتمع تمثل أو يمثلون المجتمع بالنسبة لصفة معينة تمثيلاً جيداً. ولذلك يعتمد الباحث أن تشتمل العينة التي يقوم باختيارها على تلك الوحدات أو الأفراد" (التير، ب.ت، 106). وعليه فقد قام الباحثان باستخدام أسلوب العينة العمدية واختاراً عينة بلغ قوامها (66) مديراً هم مديري التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، حيث تم تحديد عددهم عن طريق مكتب التعليم الثانوي بديوان التربية والتعليم بمدينة بنغازي موزعين على ثمانية مكاتب تعليمية هي: (البركة 1، البركة 2، البركة 3، بنغازي المركز، السلاوي 1، السلاوي 2، السلاوي 3، سيدي خليفة).

2.11.1 أداة الدراسة: اعتمد الباحثان على استمارة الاستبيان في تجميع بيانات الدراسة الميدانية، وتم تصميمها، استناداً إلى الدراسات والبحوث السابقة، وما تم استخلاصه من الأدب الإداري ذي الصلة الوثيقة بموضوع الدراسة مع إجراء بعض التعديلات بما يتلاءم وأهداف الدراسة، حيث قسمت استمارة الاستبيان إلى ثلاثة أجزاء أساسية، هي:

1.2.11 الجزء الأول: الخصائص العامة لعينة الدراسة، وهي: النوع، المستوى التعليمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة.

2.2.11 الجزء الثاني: مقياس إدارة المعرفة: صمم المقياس بالاعتماد على المقياس الذي استخدمه كل من "حسين"، (2012) و "العتيبي"، (2006)، و "فتينة"، (2015) ويتكون من (24) عبارة موزعة على أربعة أبعاد، كما يلي: **البعد الأول:** وهو اكتساب المعرفة، ويتضمن (6) عبارات، وهي العبارات (من 1 إلى 6)، و **البعد الثاني:** توثيق المعرفة، ويحتوي على (6) عبارات، وهي العبارات (من 7 إلى 12)، و **البعد الثالث:** نقل المعرفة، واشتمل على (6) عبارات، وهي العبارات (من 13 إلى 18)، أما **البعد الرابع:** تطبيق المعرفة، ويتكون من (6) عبارات، وهي العبارات (19 إلى 24) عبارة.

3.2.11 الجزء الثالث: ويتعلق بمقياس جودة الخدمات التعليمية: أعد المقياس بالاستناد إلى المقياس الذي استخدمه كل من، "أبوهاشم"، (2013) و "الشواوة"، (2020)، يتكون من (20) عبارة. وقد تم صياغة جميع فقرات مقياسي (إدارة المعرفة، وجودة الخدمات التعليمية) بشكل إيجابي مقاسه حسب مقياس ليكرت (Likert) الخماسي، الأكثر استخداماً وشيوعاً لدى الباحثين والمتدرج من (5) درجات: الدرجة (5) تعني أن المبحوث (موافق بشدة)، والدرجة (4) تعني أنه (موافق)، والدرجة (3) تعني أن المبحوث (محايد)، والدرجة (2) تعني أنه (غير موافق)، والدرجة (1) تعني أن المبحوث (غير موافق بشدة).

3.11 المعالجة الإحصائية: ولتسهيل تفسير النتائج، تم احتساب طول خلايا المقياس، وذلك بإجراء عملية طرح الحد الأعلى والحد الأدنى (4= 1-5)، ثم تقسيمه على الحد الأعلى للمقياس (5)، وذلك للحصول على طول خلية المقياس (4/5 = 0.8)، وإضافة ناتج القسمة إلى أدنى درجة في المقياس (الواحد الصحيح) بحيث أصبح مدى الدرجة يتراوح ما بين (1- 1.79) وهكذا لباقي درجات المقياس، كما هو مبين بالجدول (1).

جدول (1) الدرجات والمتوسطات المرجحة حسب مقياس ليكرت الخماسي

المتوسط المرجح	الدرجة	مستوى الممارسة	درجة الجودة
(1.79-1)	غير موافق بشدة	ضعيفة جداً	ضعيف جداً
(2.59-1.80)	غير موافق	ضعيفة	ضعيف
(3.39-2.60)	محايد	متوسطة	متوسط
(4.19-3.4)	موافق	مرتفعة	مرتفع
(5-4.2)	موافق بشدة	مرتفعة جداً	مرتفع جداً

4.11 ثبات أداة الدراسة وصدقها:

1.4.11 الثبات (Reliability):

يُعرف الثبات بأنه " درجة الركون إلى نتائج المقياس ودرجة الثقة في هذه النتائج ودقتها وثباتها " (دويدار، 2000، 248)، كما يقيس معامل الثبات " درجه الدقة أو الضبط في عمليه القياس"، (Sekaran and Bougie,2010 ; Malhatro and David, 2007).

2.4.11 الصدق (Validity) :

يُشير صدق المقياس إلى " قدرة المقياس على قياس الظاهرة المراد قياسها" (درة، الصباغ، 2010، 237)، بمعنى أن تقيس فقرات المقياس ما وضعت لقياسه، استخدمت الدراسة طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي (Statistical validity)، والتي تُقاس بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار. وللتحقق من ثبات مقياس الدراسة فقد طبقت معادلة (ألفا كرونباخ)، أعطت معاملات ثبات عالية تدعو إلى الثقة في كل المقاييس، كما تم حساب معاملات صدق المقياس من خلال معادلة الجذر التربيعي لمعامل الثبات وقد كانت جميعها معاملات صدق عالية، تعطي الثقة في المقياس المستخدم، وذلك كما هو موضح بالجدول (2).

جدول (2) يبين معامل الثبات والصدق لمقاييس الدراسة

المقياس	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
اكتساب المعرفة	6	0.88	0.94
توثيق المعرفة	6	0.81	0.90
نقل المعرفة	6	0.85	0.92
تطبيق المعرفة	6	0.83	0.91
إدارة المعرفة	24	0.87	0.93
جودة الخدمات التعليمية	20	0.91	0.95

5.11 اختبار مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي: شروط استخدام الاختبارات المعلمية في تحليل البيانات أن تتبع هذه البيانات التوزيع الطبيعي، وللتحقق من مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، فقد استخدم الباحثان اختبار (شابيرو – وليكس) (Shapiro- Wilks) والذي يستخدم عندما يكون قوام مجتمع أو عينة الدراسة أقل من (100) مفردة (القماطي، 2018، 51).

جدول (3) (شابيرو – وليكس) (Shapiro- Wilks) لاختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

متغيرات الدراسة	القيمة الإحصائية	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية	القرار الإحصائي	النتيجة
إدارة المعرفة	0.462	78	0.302	غير دال	تتبع التوزيع الطبيعي
جودة الخدمات التعليمية	0.136	78	0.211	غير دال	تتبع التوزيع الطبيعي

يتضح من الجدول (3)، أن القيمة الاحتمالية لكل متغير من متغيرات الدراسة أكبر من (0.05)، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

6.11 توزيع استمارة الاستبيان: قام الباحثان بتوزيع عدد (66) استمارة استبيان على جميع مديري مدارس التعليم الثانوية العام بمدينة بنغازي، واستغرقت مده توزيع واستلام الاستمارات ثلاثة أسابيع، بغية الحصول على نسبة استلام مرتفعة، ومنح المبحوثين الوقت المناسب كي يدلوا ببيانات تتمتع بالدقة والموضوعية، يمكن الوثوق بها والاعتماد عليها في التحليل الإحصائي. وقد بلغ عدد الاستمارات المستلمة والصالحة للتحليل (58) استمارة، ما نسبته (88%) من عدد الاستمارات الموزعة، وهي نسبة مرتفعة تعطي الثقة في نتائج الدراسة.

7.11 الأساليب الإحصائية: لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، واختبار فرضياتها، قام الباحثان بتحليل بيانات الدراسة الميدانية، بالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، statistical package for the social sciences (SPSS)، من خلال استخدام بعض الأساليب الإحصائية التالية:

1. معاملات الثبات والصدق لمقاييس الدراسة، باستخدام معادلة الفا كرو نباخ (Alpha Cronbach). واختبار (شابيرو - وليكس) (Shapiro- Wilks)، لمعرفة مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي.

2. الجداول التكرارية (Tables Frequency)، لحصر أعداد المبحوثين ونسبهم المئوية وفقاً لخصائصهم العامة، ومقاييس النزعة المركزية (Measures Central Tendency)، كالمتوسطات الحسابية (Mean)، ومقاييس التشتت (Measures Dispersion)، كالمدى (Range)، والانحراف المعياري (Deviation Standard)، بقصد التعرف على مستوى ممارسة إدارة المعرفة ودرجة جودة الخدمات التعليمية.

3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، لاختبار علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة. وتحليل الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) بقصد التعرف على أثر إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمات التعليمية. وكذلك تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، بهدف معرفة أثر كل بُعد من أبعاد إدارة المعرفة (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية.

12. تحليل ومناقشة بيانات الدراسة الميدانية

12.1 الخصائص العامة لعينة الدراسة: يوضح الجدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب خصائصهم العامة.

جدول (4) الخصائص العامة لعينة الدراسة

الخصائص	البند	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	54	93.10%
	أنثى	4	6.90%
	المجموع	58	100%
المستوى التعليمي	الثانوية أو ما يعادلها	2	3.44%
	دبلوم عالي	13	22.42%
	جامعي	39	67.25%
	ماجستير أو دكتوراه	4	6.89%
	المجموع	58	100%
التخصص العلمي	المحاسبة	6	10.34%
	إدارة أعمال	22	37.93%
	إدارة تربية	3	5.18%
	تخصصات أخرى	27	46.55%
	المجموع	58	100%
سنوات الخبرة	من 5 - أقل من 10 سنوات	8	13.79%
	من 10 - أقل من 15 سنة	13	22.41%
	من 15 - أقل من 20 سنة	20	34.48%
	من 20 سنة فأكثر	17	29.32%
	المجموع	58	100%

يتضح من الجدول (4)، أن غالبية عينة الدراسة من الذكور بنسبة بلغت (93.10%)، وقد يعزى السبب إلى طبيعة العمل الشاق في إدارة مدارس التعليم الثانوي العام والناجم عن طول ساعات الدوام الرسمي، والذي قد يمتد إلى فترتين في اليوم الواحد، كما يتبين من الجدول (4)، أن ما نسبته (67.25%) من عينة الدراسة من ذوي المستوى التعليمي الجامعي (بكالوريوس أو ليسانس)، ويلاحظ من الجدول (3)، أن ما نسبته (5.18%) منهم متخصصون في مجال الإدارة التربوية، وما نسبته (37.93%) منهم متخصصون في مجال إدارة الأعمال، ويوضح الجدول (4)، أن بنسبة (34.48%) من عينة الدراسة لديهم مدة خدمة في وظائفهم تتراوح من 15 إلى أقل من 20 سنة، و ما نسبته (13.79%) لديه مدة خدمة من 5 إلى أقل من 10 سنوات.

2.12 الإجابة عن تساؤلات الدراسة: احتوت الدراسة تساؤلين رئيسيين، هما:

1.2.12 الإجابة عن التساؤل الفرعي الأول: والذي ينص على "ما مستوى ممارسة إدارة المعرفة وأبعادها (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي؟" وللإجابة عن هذا التساؤل، استخدم الباحثان المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والمستوى، والترتيب في تحليل إجابات مجتمع الدراسة عن هذا التساؤل، كما يبين ذلك الجدول (5).

جدول (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لمستوى ممارسة إدارة المعرفة وأبعادها في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

الأبعاد	رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
البعد الأول: اكتساب المعرفة	1.	تتخذ المدرسة دورات تدريبية بمجال إدارة المعرفة.	3.352	0.941	متوسطة	5
	2.	تتعاون المدرسة مع الجامعات والمراكز البحثية لتطوير نظم إدارة المعرفة.	3.373	0.982	متوسطة	3
	3.	تتواصل مع المدراء السابقين للاستفادة من خبراتهم.	3.448	0.854	مرتفعة	1
	4.	يناقش المديرون أخطاء العمل من أجل اكتساب المعرفة.	3.315	0.723	متوسطة	6
	5.	ينتقل المديرون بين الإدارات داخل الديوان والتعليم.	3.334	0.763	متوسطة	4
	6.	تهتم لاستقطاب المتخصصين بمجال إدارة المعرفة.	3.383	0.831	متوسطة	2
المتوسط الحسابي للبعد			3.368			
الانحراف المعياري للبعد			0.849			
مستوى ممارسة البعد			متوسط			
ترتيب البعد			3			
البعد الثاني: توثيق المعرفة	7.	تقوم المدرسة بتوثيق أفضل الطرائق لأداء العمل الإداري.	3.471	0.713	مرتفعة	1
	8.	توثق الحوارات والمناقشات الشفوية أثناء عقد الاجتماعات.	3.394	0.801	متوسطة	6
	9.	تستخدم المدرسة مجموعة من وسائل التخزين المتطورة.	3.362	0.846	متوسطة	5
	10.	تستخدم المدرسة قاعدة بيانات للوصول إلى المعرفة اللازمة.	3.401	0.861	مرتفعة	2
	11.	يتم توثيق جميع الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل.	3.305	0.721	متوسطة	4
	12.	تعمل المدرسة على توثيق الأفكار والمعارف الجديدة.	3.372	0.782	متوسطة	3
المتوسط الحسابي للبعد			3.384			
الانحراف المعياري للبعد			0.787			
مستوى ممارسة البعد			متوسط			
ترتيب البعد			2			
	13.	توجد مجلة أو نشرة دورية بالمدرسة.	3.362	0.832	متوسطة	3
	14.	تحرص على عقد ورش عمل بقصد نقل المعرفة.	3.742	0.803	مرتفعة	1
	15.	تسود بين العاملين بالمدرسة ثقافة التشارك في المعرفة.	3.312	0.732	متوسطة	5

4	متوسطة	0.765	3.315	توجد بالمدرسة التقنيات الخاصة بنقل المعرفة.	16	البعد الثالث:
2	متوسطة	0.882	3.394	تحرص المدرسة على عقد دورات تدريبية بقصد نقل المعرفة.	17	نقل المعرفة
6	متوسطة	0.724	3.032	تسعى لجذب كفاءات بشرية ذات قدرات ومهارات عالية.	18	
		3.360	المتوسط الحسابي للبعد			
		0.790	الانحراف المعياري للبعد			
		متوسط	مستوى ممارسة البعد			
		4	ترتيب البعد			
5	متوسطة	0.915	3.351	يوجد بالمدرسة مناخ تنظيمي ملائم لتطبيق المعرفة.	19	
1	مرتفعة	0.894	3.476	توجد وحدة إدارية بمسمى إدارة المعرفة بالمدرسة.	20	
2	مرتفعة	0.876	3.419	لدى المدرسة متخصصون بمجال المعرفة	21	البعد الرابع:
3	متوسطة	0.724	3.383	يعد مصطلح إدارة المعرفة من المصطلحات المتداولة بالمدرسة.	22	تطبيق المعرفة
6	متوسطة	0.745	3.29	تعمل على تبسيط إجراءات تطبيق عمليات المعرفة.	23	
4	متوسطة	0.863	3.352	تطبق المعرفة الجديدة في تطوير العمل بالمدرسة.	24	
		3.424	المتوسط الحسابي للبعد			
		0.836	الانحراف المعياري للبعد			
		مرتفع	مستوى ممارسة البعد			
		1	ترتيب البعد			
		3.384	المتوسط الحسابي العام لممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة			
		0.816	الانحراف المعياري العام لممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة			
		متوسط	مستوى ممارسة إدارة المعرفة			

يوضح الجدول (5)، أن مستوى ممارسة إدارة المعرفة في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي ذات مستوى (متوسط)، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.384)، وانحراف معياري عام مقداره (0.816)، ويوزن نسبي (67.68%)، وأن مستوى ممارسة أبعاد إدارة المعرفة قد تراوحت ما بين المستويين (المتوسط، والمرتفع)، حيث جاءت الأبعاد مرتبة ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية كما يلي: الترتيب الأول بعد "تطبيق المعرفة" بمتوسط حسابي (3.424) وانحراف معياري (0.836) بدرجة (مرتفعة)، يليه في الترتيب الثاني بعد "توثيق المعرفة" بمتوسط حسابي (3.384) وانحراف معياري (0.787)، بدرجة (متوسطة) وفي الترتيب الثالث بعد "اكتساب المعرفة" بمتوسط حسابي (3.368) وانحراف معياري (0.849) بدرجة (متوسطة)، ثم في الترتيب الرابع والأخير بعد "نقل المعرفة" بمتوسط حسابي (3.360) وانحراف معياري (0.790) بدرجة (متوسطة).

2.2.12 الإجابة عن التساؤل الفرعي الثاني الذي ينص على "ما درجة جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي؟" وللإجابة عن هذا التساؤل، استخدم الباحثان المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والمستوى، والترتيب في تحليل إجابات مجتمع الدراسة عن هذا التساؤل، كما يوضح ذلك الجدول (6).

جدول (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والترتيب لعبارات درجة جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الترتيب
1.	تعقد اجتماعات دورية بالمدرسة.	2.652	1.127	متوسطة	18
2.	تمتلك المدرسة معدات حديثة.	3.513	.992	مرتفعة	6
3.	يتمتع المظهر العام للمدرسة بالاجاذبية.	3.458	1.005	مرتفعة	9
4.	يتمتع العاملون بالمدرسة باللباقة.	3.791	.977	مرتفعة	2
5.	يوجد بالمدرسة وحدة للخدمة المجتمعية.	3.027	.949	متوسطة	15
6.	تقدم المدرسة الخدمات الإلكترونية للطلاب.	3.875	1.099	مرتفعة	1
7.	يتوفر لدى المدرسة مركز إرشادي لخدمة الطلاب.	3.333	1.032	متوسطة	11
8.	تتفد المدرسة البرنامج التعليمي في الموعد المحدد.	2.972	1.010	متوسطة	16
9.	للمدرسة موقع خاص على شبكة المعلومات الدولية.	3.486	.964	مرتفعة	8
10.	توجد بالمدرسة مكتبة للكتب ومعظم مصادر التعلم.	3.291	.910	متوسطة	12
11.	محتوى الكتاب المدرسي ملائم لمستوى الطلاب.	3.666	.839	مرتفعة	3
12.	يتم تقديم المساعدة التي يحتاجها الطالب حال التعثر الأكاديمي.	2.625	1.118	متوسطة	19
13.	تتناسب أساليب التقييم مع طرق التدريس.	3.500	1.048	مرتفعة	7
14.	يوجد بالمدرسة مرشد أكاديمي.	3.416	1.003	مرتفعة	10
15.	توجد آلية سهلة لاستعارة الكتب وإرجاعها.	3.541	1.033	مرتفعة	5
16.	يعتبر موقع القاعات مناسباً للدراسة فيها.	3.666	.964	مرتفعة	4
17.	يتم الالتزام بالعدد المحدد من الطلبة في الفصل الدراسي.	2.597	1.095	متوسطة	20
18.	يوجد أماكن كافية للطلاب أثناء الاستراحة.	3.291	.984	متوسطة	13
19.	يوجد التزام من المدرس بوقت بدء وانتهاء الحصص الدراسية.	3.263	1.074	متوسطة	14
20.	يوجد استقرار في صرف أجور ومرتبات المدرسين.	2.777	1.064	متوسطة	17
المتوسط العام		3.392			
الانحراف المعياري العام		0.915			
الوزن النسبي العام		67.84%			
الدرجة		متوسطة			

يتبين من الجدول (6)، أن درجة جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، قد جاءت بدرجة (متوسطة)، بمتوسط حسابي عام بلغ (3.392) بانحراف معياري عام مقداره (0.195).

3.12 اختبار صحة فرضيات الدراسة من عدمه:

1.3.12 اختبار صحة الفرضية الرئيسية الأولى من عدمه: ولاختبار صحة هذه الفرضية من عدمه، فقد استخدم الباحثان معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) كما هو مبين بالجدول (7).

جدول (7) معامل ارتباط بيرسون بين ممارسة أبعاد إدارة المعرفة مجتمعة وجودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

القرار	الدلالة المعنوية (sig)	معامل ارتباط بيرسون	المتغير
علاقة موجبة	0.000	0.566	اكتساب المعرفة
علاقة موجبة	0.000	0.476	توثيق المعرفة
علاقة موجبة	0.000	0.534	نقل المعرفة
علاقة موجبة	0.000	0.583	تطبيق المعرفة
علاقة موجبة	0.000	0.612	الأبعاد مجتمعة

من الجدول (7) يتضح وجود علاقة ارتباط موجبة بين إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وجودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، بمعامل ارتباط (0.612) وبقيمة الدلالة الإحصائية (0.000) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، كما يلاحظ أن قوة علاقات الارتباط قد جاءت وفقاً لما يلي : معامل ارتباط ممارسة بُعد "تطبيق المعرفة" قد بلغ (0.583)، وهو أعلى معامل وأقوى ارتباط، يليه ممارسة بُعد "اكتساب المعرفة" بمعامل ارتباط قد بلغ (0.566)، ثم بُعد "نقل المعرفة" بمعامل ارتباط (0.534)، وأخيراً ممارسة بُعد "توثيق المعرفة" بمعامل ارتباط (0.476)، وعليه يتم رفض الفرضية التي تنص على " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وجودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

2.3.12 اختبار صحة الفرضية الرئيسية الثانية والفرضيات الفرعية المشتقة منها من عدمه: لاختبار صحة الفرضية الثانية والفرضيات الفرعية الأربعة المشتقة منها، قام الباحثان باستخدام الانحدار البسيط (Simple Regression Analysis) بقصد التعرف إلى أثر إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة على جودة الخدمات التعليمية. وكذلك تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis)، باستخدام أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، كما هو مبين بالجدول (8).

جدول (8) الانحدار الخطي المتعدد لأثر ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.

المتغير التابع	قيمة (F) المحسوبة	مربع قيمة معامل التحديد R ²	(Sig.) مستوى الدلالة *	DF درجات الحرية		مستوى الدلالة (Sig.) *	قيمة(t) المحسوبة	معامل الانحدار (β)	
جودة الخدمات التعليمية	46.232	0.482	.000	بين المجاميع	57	.000	2.264	اكتساب المعرفة	0.364
				البواقي	1	.000	3.354	توثيق المعرفة	0.323
				المجموع	58	.000	1.235	نقل المعرفة	0.258
						.000	2.040	تطبيق المعرفة	0.391

* الأثر دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

يوضح الجدول (8)، قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.482)، عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أي أن ما قيمته (0.482) من التحسن في درجة جودة الخدمات التعليمية ناتج عن أثر ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة. وعليه تُرفض الفرضية

الرئيسية الثانية التي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي".

يتضح من الجدول (8)، أن قيمة معامل التأثير (β) لممارسة بُعد "اكتساب المعرفة" قد بلغت (0.364). أي أن ما قيمته (0.364) وحده من التحسن في درجة جودة الخدمات التعليمية ناتج عن أثر ممارسة بُعد "اكتساب المعرفة". وعليه تُرفض الفرضية الأولى التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد "اكتساب المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي".

وبين الجدول (8)، أن قيمة معامل التأثير (β) لممارسة بُعد "توثيق المعرفة" قد بلغت (0.323). أي أن ما قيمته (0.323) من التحسن في درجة جودة الخدمات التعليمية ناتج عن أثر ممارسة بُعد "توثيق المعرفة". وعليه تُرفض الفرضية الثانية التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد "توثيق المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي".

ويوضح الجدول (8)، أن قيمة معامل التأثير (β) لممارسة بُعد "نقل المعرفة" قد بلغت (0.258). أي أن ما قيمته (0.258) من التحسن في درجة جودة الخدمات التعليمية ناتج عن أثر ممارسة بُعد "اكتساب المعرفة". وعليه تُرفض الفرضية الثالثة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد "نقل المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي".

ويلاحظ من الجدول (8)، أن قيمة معامل التأثير (β) لممارسة بُعد "تطبيق المعرفة" قد بلغت (0.391). أي أن ما قيمته (0.391) من التحسن في درجة جودة الخدمات التعليمية ناتج عن أثر ممارسة بُعد "تطبيق المعرفة". وعليه تُرفض الفرضية الرابعة التي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لممارسة بُعد "تطبيق المعرفة" على جودة الخدمات التعليمية في مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي".

13. النتائج: من خلال التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، تم التوصل إلى العديد من النتائج، يمكن إيجازها، فيما يلي:

1.13 نتائج تتعلق بالخصائص العامة لعينة الدراسة:

1- أظهرت الدراسة أن ما نسبته (37.93%) من مديري مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، متخصصون بمجال الإدارة، وما نسبته (46.55%) من المديرين توزعوا على تخصصات علمية أخرى، هي: الهندسة، تقنية المعلومات، الحقوق، الزراعة، العلوم السياسية، الإعلام، التاريخ، الإحصاء.

2- ما نسبته (93.10%) من مديري مدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي هم من الذكور، وما نسبته (67.25%) منهم من ذوي المستوى التعليمي الجامعي، وما نسبته (6.89%) من ذوي المستوى التعليمي ماجستير أو دكتوراه. وما نسبته (34.48%) لديهم سنوات خبرة تمتد من 15 إلى أقل من 20 سنة.

2.13 نتائج تتعلق بمستوى ممارسة إدارة المعرفة وأبعادها، ودرجة جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي:

1- أوضحت الدراسة أن مستوى ممارسة إدارة المعرفة بأبعادها بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي ذا مستوى متوسط.

2- أظهرت الدراسة أن درجة جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي ذات درجة متوسطة.

3- بينت الدراسة ممارسة أبعاد "إدارة المعرفة" بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي، قد جاءت مرتبة حسب مستوى ممارستها من الأعلى إلى الأدنى، كما يلي: المرتبة الأولى: بُعد تطبيق المعرفة. المرتبة الثانية: بُعد توثيق المعرفة، المرتبة الثالثة: بُعد اكتساب المعرفة، المرتبة الرابعة: بُعد نقل المعرفة.

3.13 نتائج تتعلق باختبار فرضيات الدراسة:

- 1- بينت الدراسة وجود علاقة ارتباط قوية موجبة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) وجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
- 2- كشفت الدراسة وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لممارسة إدارة المعرفة بأبعادها مجتمعة (اكتساب المعرفة، توثيق المعرفة، نقل المعرفة، تطبيق المعرفة) على جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
- 3- أوضحت الدراسة أن قوة أثر أبعاد إدارة المعرفة على التحسن في جودة الخدمات التعليمية، قد جاءت مرتبة حسب معامل مربع التحديد من الأعلى إلى الأدنى، كالتالي: المرتبة الأولى: بُعد "تطبيق المعرفة"، وقد فسر ما مقداره (0.391) من التحسن في جودة الخدمات التعليمية، المرتبة الثانية: بُعد "اكتساب المعرفة"، وقد فسر ما مقداره (0.364) من التحسن في جودة الخدمات التعليمية، المرتبة الثالثة: بُعد "توثيق المعرفة"، وقد فسر ما مقداره (0.323) من التحسن في جودة الخدمات التعليمية، المرتبة الرابعة: بُعد "نقل المعرفة"، وقد فسر ما مقداره (0.258) من التحسن في جودة الخدمات التعليمية.

14. التوصيات: استنادا إلى نتائج الدراسة، يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي يؤمل اتباعها، وهي:

- 1 - ضرورة تعزيز وتدعيم المستوى المتوسط الحالي لممارسة إدارة المعرفة وذلك لما أثبتته الدراسة من وجود علاقة طردية بين ممارسة إدارة المعرفة وجودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
- 2 - الاهتمام بالمؤتمرات العلمية، والدورات التدريبية، وورش العمل التي تتعلق بموضوع إدارة المعرفة لما له من تأثير إيجابي على جودة الخدمات التعليمية بمدارس التعليم الثانوي العام بمدينة بنغازي.
- 3- أهمية إنشاء وحدة إدارية بالهيكل التنظيمي بمدارس التعليم الثانوي العام بإدارة المعرفة تعمل على تحسين جودة الخدمات التعليمية.
- 4- إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بتطبيق إدارة المعرفة ولاسيما أن معامل التحديد بهذه الدراسة قد أوضح أن ما نسبته (57.3%) من جودة الخدمات التعليمية ناتج عن ممارسة في إدارة المعرفة.

15. قائمة المراجع:

أ- المراجع العربية

- البدر، منير سليمان، البدر، أحمد سعد؛ البدر، فوزي سعد (2021). " أثر التخطيط الاستراتيجي على جودة التعليم العالي بكلية الاقتصاد بجامعة بنغازي "، ورقة علمية، المؤتمر الدولي (2021) حول ضمان جودة مؤسسات التعليم العالي، فبراير 2021، جامعة بنغازي، بنغازي، ليبيا.
- أبو هاشم، دعاء زياد (2013). " واقع جودة الخدمات التعليمية في المراكز الدولية لتعليم اللغات الأجنبية "، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- البرادعي، عرفان (1988). مدير المدرسة الثانوية: صفاته، مهامه، أساليب اختياره، إعداده، دار الفكر، دمشق، سوريا.

- أبو شمالة، إبراهيم فرج (2017). " مدى توافر جودة الخدمات التعليمية والطلابية في كلية فلسطين التقنية بدير البلح من وجهة نظر الطلبة"، ورقة علمية، المؤتمر العلمي الثاني بنوان الاستدامة وتعزيز البيئة الإبداعية للقطاع التقني، في الفترة من 6-7/ ديسمبر، كلية فلسطين التقنية، غزة، فلسطين.
- الجسر، سمير (2004). **إعادة تنظيم التعليم العالي الخاص**، المديرية العامة للتعليم العالي، بيروت، لبنان.
- الشواوه، ياسين سالم (2020). " مستوى جودة الخدمات التعليمية التي تقدمها الجامعة الإسلامية بالسعودية من وجهة نظر الطلاب"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية، المجلد (3)، العدد (28)، ص ص 243-259.
- الطائي، رعد؛ قداد، عيسى (2003). " إدارة الجودة الشاملة: مفهوم وإطار لتطبيق في الجامعات وآليات العلوم الإدارية لتطوير وتحسين مستوى الأداء"، مؤتمر كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
- المجالي، أمال ياسين (2009). " مدى توافر وظائف إدارة المعرفة وأثرها في تبلور التميز التنظيمي من وجهة نظر العاملين في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية"، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (36)، العدد (1)، ص ص 140-165.
- الشيباني، التومي (1985). **الفكر التربوي بين النظرية والتطبيق**، طرابلس، المنشأة العامة للنشر والتوزيع والإعلان.
- الزطمة، نضال. (2011)، "إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء"، دراسة تطبيقية على الكليات والمعاهد التقنية المتوسطة العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- افتيتة، عبد الغني ناجي (2015). " دور إدارة المعرفة في رفع مستوى أداء المنظمات"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي.
- العمري، غسان؛ السامرائي، سلوى (2008)، **نظم المعلومات الاستراتيجية، مدخل استراتيجي معاصر**، عمان، دار النشر والتوزيع.
- العتيبي، ياسر (2006). " إدارة المعرفة وإمكانية تطبيقها في الجامعات السعودية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، السعودية.
- الزيادات، محمد عواد، (2008)، **اتجاهات معاصرة في إدارة المعرفة**، عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.
- بدير، عوض (1999). **تسويق الخدمات المصرفية**، القاهرة، البيان للطباعة والنشر.
- برس، يورك (2005). **إدارة المعرفة**، ترجمة: قسم الترجمة بالدار المصرية، القاهرة، الدار المصرية العالمية للترجمة، ط 1.
- دروزة، سوزان (2008). " العلاقة بين متطلبات إدارة المعرفة وأثرها على تميز الأداء المؤسسي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- دويدار، عبدالفتاح (1999). **أسس علم النفس التجريبي**، بيروت: دار النهضة العربية.
- جودة، سالم (2014). " دور إدارة الموارد البشرية في تحسين جودة خدمات بلديات قطاع غزة"، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين.
- حسين، علي (2012). " اتجاهات المديرين نحو تطبيق مفهوم إدارة المعرفة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة، جامعة بنغازي.
- حريم، حسين (2009). **مبادئ الإدارة الحديثة: العمليات الإدارية ووظائف المنظمة**، عمان: دار زهران للنشر والتوزيع.
- خضير، كاظم (2002). **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عبد الراضي، صادق (2013). " قياس جودة الخدمة في التعليم التقني، دراسة استطلاعية لآراء عينة من التدريسيين في المعهد التقني / العمارة"، **مجلة التقني**، المجلد (26)، العدد (4).
- عبدالقادر، انتصار سعد، الشخي، أحمد سعد، الشخي، نورية سعد (2022) "واقع تطبيق عمليات إدارة المعرفة في المكتبات الجامعية دراسة حالة: مكتبة الكليات الطبية - جامعة بنغازي، مجلة جامعة بنغازي العلمية، المجلد (36)، العدد (1)، ص ص 65-77.
- النير، مصطفى عمر (ب. ت) مقدمة في مبادئ وأسس البحث الاجتماعي، المنشأة الشعبية للنشر والتوزيع والإعلان، طرابلس.
- هل، شارلز، وجونز، جاريت (2001). **الإدارة الاستراتيجية ترجمة: رفاعي، محمد رفاعي، الرياض: دار المريخ للنشر**

- نجم، عبود (2009)، الإدارة والمعرفة الإلكترونية: الاستراتيجيات، الوظائف، المجالات، عمان، دار البازوري، الأردن.
- التقارير الرسمية الصادرة عن -ديوان المحاسبة الليبي، التقرير السنوي العام، للسنوات (2012، 2013، 2014، 2015، 2016، 2021).

ب - المراجع الأجنبية:

- Sekaran, U., and Bougie, R. (2010). Research Methods for Business: A **Skill Building** Approach, (5th ed.), Wiley and Sons. ISBN.
- Ionccca.Andreea.et al (2009). Using the European Model of Total Quality Management to Assess the Performance of the Organizations. A case Study on Educational Service. **The Amffiteatru Economic Journal**; 11(26).402-411.
- logothetis.N. (1997). **Managing for Total Quality for Deming to Taguchi and SPC**. Printice – Hall of India. New Delhi.
- Jambor, Jaroslav (2010). **Increasing the Quality of the Teaching Process BY Implementing Total Quality Management at a Secondary Technical School**. A Paper presented at the joint International IGIP-SEFI Annual Conference Slovakia.
- Mirada, ET (2012). The Relationship between organizational culture and knowledge management: An Empirical Study on Multimedia University in Malaysia, **Multimedia University Journal** Vol. (12), No (3), pp. 30-46.

Knowledge Management to Enhance Education Quality: An Empirical Evidence from High Schools in Benghazi

Dr. Abdelsalam M. Abdelhafied Saad
abdelsalam.saad@uob.edu.ly

Dr. Bashir Mohammed abdelawakil
bashirwakil75@gmail.com

Associate Professor Business Administration Department
Faculty of Economic, University of Benghazi

Associate Professor of Public Administration Department
Faculty of Economic, University of Benghazi

Abstract

This research aims to investigate how does the implementing of knowledge management and its dimensions (i.e., knowledge capturing, documenting, transforming and applying) enhance the education quality in Libyan high schools in Benghazi. The quantitative method and descriptive statistical strategy were adopted. Using questionnaire to 66 schools' principals, the analysis reveals that the knowledge management implementation was at moderate level as well as the quality of education. The results show a significant relationship between the knowledge management implementation and the education quality level. This impact was recognisably high with each dimension of knowledge management. This research provides number of insights on how do Libyan high schools enhance their education quality through adoption the knowledge management system in their administrative aspects.

Keywords: Knowledge Management, Education Quality, High Schools, Benghazi.

الملحق (1)

قائمه بأسماء محكمي أداة الدراسة

م	الاسم	المسمى الوظيفي	المؤسسة
1.	د. ناصر فرج أحسونه	أستاذ الإدارة المشارك	جامعة بنغازي
2.	د. خالد خليل الطيرة	أستاذ الإدارة المساعد	جامعة بنغازي
3.	د. أحمد سعد الشخي	أستاذ الإدارة المساعد	جامعة بنغازي
4.	د. عبدالناصر عبد العاطي الزليتنى	أستاذ الإدارة العامة المشارك	جامعة بنغازي
5.	د. عبدالغفار حمد المنفي	أستاذ الإحصاء بقسم الإحصاء - خبير إحصائي	جامعة بنغازي